

**Socialpedagogiskt stöd för  
kvinnan på skyddshemmet –**

**Kartläggning och upplevelser  
av socialpedagogisk  
handlingskompetens på  
skyddshem**

Lise-Lotte Pekkanen

**Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola**

**Sociala området**

***Helsingfors 2009***



<b>EXAMENSARBETE</b>	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området, socionom YH
Identifikationsnummer:	2641
Författare:	Pekkanen Lise-Lotte
Arbetets namn:	Socialpedagogiskt stöd för kvinnan på skyddshemmet – kartläggning och upplevelser av handlingskompetens på skyddshem
Handledare:	Arla Cederberg
Uppdragsgivare:	Borgå skyddshem, Marjukka Taos
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta examensarbete kartlägger handlingskompetens på skyddshem från en socialpedagogisk synvinkel. Syftet är att genom litteratur lyfta fram vad som ingår i en socialpedagogiskt orienterad persons yrkeskunnande inom skyddshemskontexten. Syftet har även varit att undersöka före detta skyddshemsklienters upplevelser av stödet. De teoretiska utgångspunkterna jag fokuserat på är bemötande och kännedom av person i kris och socialpedagogisk handlingskompetens, vilka jag sedan tillämpat på skyddshemsarbete för att skapa en helhetsbild. Genom en kvalitativ undersökning har jag dessutom velat lyfta fram kvinnors upplevelser av det stöd de fått då de bott på skyddshemmet. Respondenterna, som är två till antalet, har varit skyddshemsklienter åren 2005-2006. Frågeställningarna jag arbetat utgående ifrån är; Vad innebär socialpedagogisk handlingskompetens på skyddshem? Hur upplever kvinnor stödet av en socialhandledare? Datainsamlingsmetoden är litteraturgenomgång samt temaintervjuer. Undersökningens resultat visar att kvinnorna har positiva upplevelser om stödet på skyddshemmet. De upplever sig ha fått stöd i praktiska saker och tillräcklig handledning. De anser personalen på skyddshemmet vara professionella och sakkunniga och ha kunnat ge tillräckligt med råd och information om bl.a. våld och dess följder. Upplevelserna är att växelverkan varit fungerande med socialhandledarna och samtalen givande. Empatiskt bemötande har enligt kvinnorna varit mycket kraftgivande.</p>	
Nyckelord:	Borgå skyddshem, krisarbete, familjevåld, socialpedagogik, handlingskompetens, skyddshemsarbete, socialhandledare
Sidantal:	83
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

<b>DEGREE THESIS</b>	
Arcada	
Degree Programme:	Social services
Identification number:	2641
Author:	Lise-Lotte Pekkanen
Title:	Social educational support for women at a shelter home – A study of experience and professionalism on a shelter home
Supervisor:	Arla Cederberg
Commissioned by:	Porvoon turvakoti, Marjukka Taos
<p>Abstract:</p> <p>This degree thesis presents what includes in a professionals role seen from a social educational side of view at a shelter home. The aim is through literature point out what includes in the profession of a social welfare supervisor working at a shelter home. The focus has also been through a survey to study experience of support through the former clients of a shelter home. The theoretical stating-point I have been focusing on is good meeting and sensation of a client who is in a crisis and social educational professionalism. To make a big picture I have connected the theories on the practical work on a shelter home. Through a qualitative study I have listed up former clients in this case women's experience of support while they have been living at a shelter home. The research questions have been: What includes social educational professionalism at a shelter home? How do women experience the support from a social welfare supervisor? The methods to collect information are literature study and subject interviews. Two former shelter home clients have taken part in interviews. The result shows that women have positive experience of the support at the shelter home. They think that they got support in practical things and enough supervision. They also think that the personnel have been professional and specialists on their field and that they have given enough of information and advice about for example violence and its consequences. The women say that interaction between them and the social welfare supervisor has been good and the dialogs rewarding. Empathic meeting has according to the women been much powering.</p>	
Keywords:	Shelter home of Porvoo, Crisis working, Domestic violence, Social education, Professionalism, Social welfare supervisor
Number of pages:	83
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

<b>OPINNÄYTE</b>	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosionomi Amk
Tunnistenumero:	2641
Tekijä:	Lise-Lotte Pekkanen
Työn nimi:	Sosiaalipedagoginen tuki turvakodissa olevalle naiselle – Kartoitus ja kokemukset asiantuntijuudesta turvakodissa
Työn ohjaaja:	Arla Cederberg
Toimeksiantaja:	Porvoon turvakoti, Marjukka Taos
<p><b>Tiivistelmä:</b></p> <p>Tämä opinnäytetyö kartoittaa asiantuntijuutta turvakodissa sosiaalipedagogisesta näkökulmasta. Tavoitteena on kirjallisuuden kautta tuoda esille sosiaalipedagogisesti suuntautuneen sosiaaliohjaajan työkuvan sisällön turvakodissa. Tavoitteena on myös ollut tutkia entisten turvakotiasiakkaiden kokemuksia turvakotiaikana saadusta tuesta. Teoreettiset lähtökohtani ovat olleet kohtaaminen ja tuntemus kriisissä olevaan ihmiseen sekä sosiaalipedagoginen asiantuntijuus joka ilmenee eri osaamisalueissa. Saadakseni kokonaiskuvan ilmiöstä, olen soveltanut edellä mainitun turvakotityöhön. Kvalitatiivisen tutkimuksen kautta olen tahtonut nostaa esille naisten kokemuksia turvakotiaikana saadusta tuesta. Vastaajat, joita on kaksi, ovat olleet turvakotiasiakkaina vuosina 2005–2006. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat; Mitä sosiaalipedagoginen asiantuntijuus sisältää turvakotityössä? Miten naiset ovat kokeneet sosiaaliohjaajilta saadun tuen? Aineiston keräykseen käytetyt menetelmät ovat teemapohjaiset haastattelut sekä aineistoanalyysi. Tutkimuksen tulokset osoittavat että naisten kokemukset turvakotiaikana saadusta tuesta ovat positiiviset. He kokevat saaneensa tukea käytännön asioissa sekä riittävästi ohjausta. Sen lisäksi he kokivat turvakodin henkilökunnan asiantuntevina ja ammattitaitoisina sekä heidän antaneen riittävästi neuvoja ja tietoa esim. väkivallasta ja sen seurauksista. Vuorovaikutukset ohjaajien kanssa ovat olleet toimivia ja keskustelut antoisia. Empaattinen kohtaaminen on naisten kokemusten mukaan ollut erittäin voimaannuttavaa.</p>	
Avainsanat:	Porvoon turvakoti, kriisityö, perheväkivalta, sosiaalipedagogiikka, asiantuntijuus, turvakotityö, sosiaaliohjaaja
Sivumäärä:	83
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>INLEDNING .....</b>	<b>10</b>
1.1	Bakgrund.....	10
1.2	Syfte och frågeställningar.....	11
1.3	Avgränsning.....	12
1.3.1	<i>Litteraturavgränsning.....</i>	<i>13</i>
1.4	Tidigare forskning.....	14
1.5	Begreppsdefinitioner.....	15
1.5.1	<i>Familjevåld.....</i>	<i>15</i>
1.5.2	<i>Skyddshem.....</i>	<i>15</i>
1.5.3	<i>Handlingskompetens.....</i>	<i>16</i>
1.5.4	<i>Socialpedagogik.....</i>	<i>17</i>
1.6	Bakgrundsinformation.....	18
<b>2</b>	<b>ARBETE PÅ SKYDDSCHEM.....</b>	<b>19</b>
2.1	Syfte/övergripande målsättning av skyddshemmets verksamhet...	20
<b>3</b>	<b>FAMILJEVÅLD OCH KRISARBETE.....</b>	<b>21</b>
3.1	Familjevåld.....	22
3.2	Bemötande av klient i kris.....	22
<b>4</b>	<b>SOCIALPEDAGOGISK HANDLINGSKOMPETENS.....</b>	<b>25</b>
4.1	Grunden för socialpedagogisk verksamhet.....	25
4.2.	Bent Madsens modell för handlingskompetens.....	27
4.3.1	<i>Den produktiva kompetensen.....</i>	<i>27</i>
4.3.2	<i>Den expressiva kompetensen.....</i>	<i>28</i>
4.3.3	<i>Den kommunikativa kompetensen.....</i>	<i>28</i>
4.3.4	<i>Den analytisk/syntetiska kompetensen.....</i>	<i>29</i>
4.3.5	<i>Den femte kompetensen.....</i>	<i>30</i>

<b>5</b>	<b>HANDLINGSKOMPETENS I KONTEXTEN SKYDDSHEM .</b>	<b>32</b>
5.1	Socialhandledarens roll och handlingskompetens.....	33
5.1.1	<i>Vardaglig- och emansipatorisk socialpedagogik.....</i>	34
5.1.2	<i>Bemötandet.....</i>	35
5.2	Arbete som stöder till coping.....	37
5.2.1.	<i>Praktiskt stöd och hjälp i konkreta saker.....</i>	38
5.2.2	<i>Kreativa metoder.....</i>	40
5.3.	Kommunikation och växelverkan.....	41
5.3.1	<i>Dialog i växelverkan.....</i>	42
5.3.2	<i>Tillit.....</i>	43
5.3.3	<i>Empati.....</i>	44
5.4	Autonomi och empowerment.....	46
5.5.	Professionell förståelseram.....	47
5.5.1	<i>Förståelse genom reflektion och analys.....</i>	48
5.5.2	<i>Analytisk professionalitet på skyddshem.....</i>	50
5.5.2	<i>Kunskap i handling.....</i>	51
<b>6</b>	<b>METODBESKRIVNING OCH MATERIAL .</b>	<b>52</b>
6.1	Val av metod.....	53
6.1.1	<i>Datainsamlingsmetod.....</i>	54
6.2	Urval av enheter.....	56
6.3	Genomförandet av den empiriska undersökningen.....	56
6.4	Analys och tolkning av materialet.....	58
6.4.1	<i>Tolkningsmetod.....</i>	59
6.4.2	<i>Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet.....</i>	60
6.5	Forskningsetiska aspekter.....	61
<b>7</b>	<b>RESULTATREDOVISNING .</b>	<b>62</b>
7.1	Bemötandet.....	62

7.2 Samtalen.....	64
7.3 Stöd till självständighet och empowerment.....	65
7.4 Praktiskt stöd.....	66
7.5 Tiden efter skyddshemmet.....	68
<b>8 ANALYS OCH TOLKNING .</b>	<b>69</b>
8.1 Analys och tolkning av resultatet.....	69
8.1.1 <i>Bemötande av klient i kris</i> .....	69
8.1.2 <i>Samtal och handledning</i> .....	71
8.1.3 <i>Praktiskt stöd som stöd i coping</i> .....	73
8.1.4 <i>Empowerment</i> .....	76
8.1.5 <i>Mot ett liv utan våld</i> .....	78
8.2 Diskussion kring övergripande forskningsfrågor och validitet.....	79
8.2.1 <i>Generaliserbarhet</i> .....	82
8.3 Metoddiskussion och granskning av reliabilitet.....	83
8.4 Forsknings och litteraturöversikt.....	84
8.5 Arbetslivsrelevans.....	85
8.5 Förslag på fortsatt forskning.....	85
Källor.....	86
Elektroniska källor.....	89
Bilaga 1.....	
Bilaga 2.....	
Bilaga 3.....	
Bilaga 4.....	
Bilaga 5.....	





# **1. INLEDNING**

I detta kapitel beskriver jag bakgrunden till mitt ämnesval, syfte och frågeställningar jag utgår ifrån samt på vilket sätt jag valt att avgränsa min forskning. Jag tar även upp tidigare forskning inom ämnet för att läsaren skall få en bredare inblick över ämnet i förhållande till mitt examensarbete. Vidare definierar jag de begrepp som är centrala och uppkommer ofta. I stycket om bakgrundsinformation beskriver jag grunden till mitt examensarbete, d.v.s. hur jag upplevt kvinnornas situation överlag under min fördjupade praktik på Borgå skyddshem. Examensarbetet är projekterat för detta skyddshem.

## **1.1 Bakgrund**

Intresset för professionalitet på skyddshem och vad som egentligen ingår i en socialhandedares arbetskompetens väcktes redan under min praktikperiod på Borgå skyddshem. Där mötte jag flera kvinnor, som var i stort behov av stöd, hjälp och trygghet. Jag var insatt på att skapa mig modell för professionellt agerande på skyddshem och följa med på vilket sätt socialhandedarna bemötte kvinnorna för att skapa en känsla av trygghet och subjektivitet.

Jag insåg snabbt att kontakten med klienterna och en fungerande växelverkan i stort sätt uppstod genom ett praktiskt kunnande och genom konkreta handlingar. För mig uppstod tankar kring hur klienterna själv upplevde det stöd handledarna gav dem och vad de ansåg som mest givande, eftersom det inte diskuterades.

Jag diskuterade mitt växande ämnesval tillsammans med personal på skyddshem och de tyckte att det visserligen fanns ett behov av att undersöka stödupplevelser på basen av klienternas egna upplevelser. Utöver det ville jag få fram vilka teorier som ligger bakom en socialhandedares kunnande samt hur dessa kan tillämpas i praktiken.

Under min praktiktid på Borgå skyddshem fick jag en inblick i att klienterna vanligen söker hjälp då situationen pågått en längre tid. Dessa har upplevt upprepade traumatiserande händelser eller levt i ett förhållande där realiteterna varit förvridna och tankar om vad som är rätt och fel i konflikt med varandra. Klienternas identitet och självbild är ofta förstörd och de är i behov av akut krishjälp samt fortgående stöd i coping.

Familjevåld är till sin natur speciellt, eftersom hjälparen kan ha svår att förstå eller leva sig in i vad de som blivit utsatta upplevt. Trots det krävs ett ömsint bemötande, eftersom klienterna är nedtryckta. Därför anser jag att en kartläggning av handlingskompetens på skyddshem är viktigt, eftersom det som styr den professionellas handlingar ofta kan vara rutinerade och svåra att identifiera för en annan. Socialpedagogisk handlingskompetens på skyddshem är dessutom något som i bästa fall kan bidra till att den som utsatts för familjevåld beslutar sig för att inte återvända till den som utövat våld.

## **1.1 Syfte och frågeställningar**

Syftet med mitt examensarbete är att undersöka och kartlägga hur personalen kan med hjälp av socialpedagogisk handlingskompetens stöda kvinnor på skyddshemmet som utsatts för någon form av familjevåld och hur kvinnorna själv upplever det stöd de fått. Intresset för min undersökning baserar sig på viljan att utvecklas inom arbete på skyddshem och få en insikt i hur man på bästa sätt kan stöda kvinnor i kris. Frågeställningarna jag arbetar utgående ifrån, för att uppnå mitt syfte är följande:

### *1. Vad innebär socialpedagogisk handlingskompetens på skyddshem?*

Med denna fråga strävar jag efter att få en uppfattning om vad socialpedagogisk handlingskompetens innebär inom skyddshemskontext och vad det ingår i en socialhandedares yrkesroll. I teoridelen strävar jag till att få svar på denna fråga.

### *2. Hur upplever kvinnor stödet av en socialhandedare?*

Med denna fråga strävar jag till att få en uppfattning om hur kvinnor som varit klienter på skyddshem har upplevt socialhandedarnas stöd och handledning och hur handledarna bemött kvinnorna under vistelsen på skyddshemmet samt vad klienterna ansett har hjälpt dem.

### **1.3 Avgränsning**

I mitt examensarbete kartlägger jag socialpedagogisk handlingskompetens på skyddshem. Orsaken till att jag begränsat det till just socialpedagogisk handlingskompetens och inte handlingskompetens på skyddshem i allmänhet, är att personalen på skyddshemmet har olika kompetensområden. Personalen kan bestå av sjukskötare, socialarbetare, närvårdare osv. där den teoretiska kompetensgrunden är någon annan. Mitt syfte är att undersöka vad som hör till socionomens kompetensområde i denna kontext, eftersom detta är av största nytta för mig som blivande socionom.

Den målgrupp jag valt att undersöka är kvinnor, eftersom dessa är en majoritet grupp av klienterna på skyddshemmet. Även män kommer till skyddshemmet eftersom de blivit utsatta för våld i hemmet. Kvinnor som våldsutövare är dock en dold problematik, trots att det även förekommer.

Jag har avgränsat arbetet till att intervjua kvinnor som utsatts för någon form av familjevåld och därför kommit till skyddshemmet. Jag har valt denna avgränsning eftersom detta är den oftast förekommande orsaken till varför kvinnor söker sig till skyddshemmet. Andra mer sällan förekommande orsaker kan t.ex. vara bostadslöshet eller osäkerhet med omvårdnad eller fostran av sitt barn.

Kvinnor söker sig oftast till skyddshemmet tillsammans med barn. Barnen är i behov av ett stort stöd och dessa stöds även samtidigt som modern. Jag har dock valt att begränsa undersökningen till endast kvinnorna, eftersom undersökningen blivit för omfattande ifall jag även tagit upp stödformer för barn.

Den målgrupp jag valt att intervjua är enligt mig den grupp som på det mest relevantaste sätt kan besvara mina frågor, och på så sätt ge mig en djupare förståelse hur jag som professionell på bästa sätt kan stöda kvinnor som utsatts för våld.

Det jag ansett betydande i avgränsningen är att respondenternas vistelsetid på skyddshemmet varat åtminstone 2 veckor för att ha hunnit få en tillräckligt bred uppfattning om socialhandedarna och stödet.

Jag har begränsat de år jag valt att undersöka till 2005-2006. Dessa år är enligt Marjukka Taos, förman på Borgå skyddshem intressanta år, eftersom klienterna då var många och utrymmen tillfälliga. Orsaken till att jag inte undersökt t.ex. detta eller fjolårets klienter är att det gjorts en undersökning tidigare bland dessa, där dock syftet varit något annat.

### **1.3.1 Litteratur avgränsning**

Jag har strävat efter att använda mig av en så mångsidig litteratur som möjligt, både svensk- och finskspråkig, för att få en bredare syn på ämnet. Jag har avgränsat litteraturen till källor som innehåller ändamålsenliga och aktuella teorier med relevans för arbete på skyddshem, familjevåld, krisarbete, handlingskompetens och socialpedagogik. Under hela undersökningen har jag strävat till att koppla samman olika källor, för att få en styrka för resonemanget. Den litteratur jag använt mig av är förhållandevis nyutgiven med tanke på relevans och pålitlighet.

Överlag har jag kritiskt granskat elektroniska källorna. Jag har även frågat professionella inom sociala området samt på Borgå skyddshem om förslag till relevant litteratur.

## **1.4 Tidigare forskning**

Terhi Laine (2005:9-10) beskriver i sin doktorsavhandling handlingskompetens inom arbete på skyddshem och betydelsen av genus (på finska Turvakotityön käytännöt – asiantuntijuus ja sukupuolen merkitykset 2005). Laine granskar handlingskompetens och professionalitet bland socialarbetare och socialhandledare främst då arbetskontexten inte är bunden till ett viss fysisk miljö eller då stödet inte är direkt terapeutiskt. Laine har mellan åren 2001 och 2003 varit i kontakt med olika skyddshem och samlat in material, för att genom sitt projekt kunna utveckla verksamheten.

Utöver detta granskar Terhi Laine hurdana identiteter eller roller som professionella på skyddshem kan ägna sig. Genom Laines undersökning framstår att professionellas kompetens på skyddshemmet till en stor del grundar sig på erfarenheter och det praktiska kunnandet. I kompetensen ingår dessutom tolkning av situationer och tyst kunskap. Även det verbala, d.v.s. kommunikation, styr arbete på skyddshem. Resultat visar att den professionella bör ha redskap för att kunna reflektera över det egna arbetet. (Laine 2005:9-10)

Auli Ojuri (2004) doktorsavhandling *Väkivaltaisesta parisuhteesta irtautuminen on selviytymisen edellytys* granskar upplevelser av våld i parförhållandet, processen mot en förändring och vad som inverkat på det. Hon har i sin undersökning forskat bland 20 kvinnor som utsatts för familjevåld och som varit klienter på skyddshemmet. I undersökningen granskas behovet av kompetent stöd och upplevelsen av hur klienterna mottagit det stöd de fått. För de kvinnor som deltagit i undersökningen har skyddshemmet haft en central och positiv betydelse i coping processen. Professionellas stöd på skyddshemmet har uppskattats stort. Över hälften av kvinnorna poängterar betydelsen av att bli hörd och dess viktighet i processen, beskriver Ojuri. Som en slutsats diskuterar Ojuri behovet av att öka information om våld, möjliggöra upprepad och fortsatt hjälp samt långvarigt stöd vid behov.

Leo Nyqvists doktorsavhandling *Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos* besvarar delvis på min forskningsfråga om klientskap på skyddshem. Nyqvist granskar i sin avhandling våld i parförhållandet och klientskap på skyddshem som en process. I sitt andra empiriska huvudkapitel tar Nyqvist upp betydelsen av att ha varit klient på skyddshem och hur det inverkat på framtiden. I teoridelen fokuserar Leo Nyqvist på

klientskap som process och analyserar sedan förändring och intervention sinsemellan på basen av intervjuer. Nyqvist lyfter även fram ofta förekommande likheter mellan klienters upplevelser om klientskap på skyddshem. Dessutom analyserar han behovet av att utveckla coping strategier och stödbehov. Som metod har Nyqvist använt sig av intervjuer av både män och kvinnor. (Nyqvist 2001:153)

Essi Julin (2005) har gjort sin magisterexamen *Alaston tarina – auttaminen parisuhdeväkivallan kohteiden kokemana* om hur personer som utsatts för våld i parförhållandet upplevt den hjälp och stöd de fått av olika myndigheter och instanser. Julins forskningsfrågor liknar de frågor jag tagit upp i min temaintervju, t.ex. anser de som sökt stöd att de har fått tillräcklig och relevant stöd och hur de upplever personerna sig blivit bemötta på olika hjälpinstanser, där även skyddshemmet presenteras. Julin har använt sig av kvalitativ undersökningsmetod, där respondenterna varit personer som utsatts för våld. Analysen av materialen har Julin gjort på basen av hur personerna upplevt stödet. I undersökningen framkommer att personer som upplevt våld i parförhållandet ofta blivit bemötta på ett positivt sätt då de vänt sig till olika hjälpinstanser för att få stöd. Positiva upplevelser har bl.a. personerna fått då de blivit tolkade och förstådda på rätt sätt, samt då konkret hjälp och diskussion erbjudits. Speciellt skyddshemsklienterna har enligt undersökningen, upplevt det stöd de fått där som positivt.

## **1.5 Begreppsdefinitioner**

### **1.5.1 Familjevåld**

Med familjevåld menas våld som utövas i parförhållandet eller mellan föräldrar i en familj. Våldet kan vara fysiskt, psykiskt, ekonomiskt eller sexuellt. Våld kan även innebära social deprivation. Typiskt för våld är dess kontinuitet och dess förekomst i vilka förhållanden som helst. Jag använder mig av termen familjevåld, eftersom jag utgår ifrån att hela familjen på ett eller annat sätt skadas. Fokusering ligger dock endast på den som direkt blivit utsatt. Den som utsatts för våld kallar jag skyddshemsklient, före detta skyddshemsklient eller kvinna. (Ojuri 2001:31, Helminen 2006:133)

### **1.5.2 Skyddshem**

I Finland påbörjad de första skyddshemmen sin verksamhet 1979 i Helsingfors, Kotka, Åbo och Uleåborg och finansieringen sköttes av RAY. Numera finns det omkring 30 skyddshem i Finland. (Ensi- ja turvakotienliitto ry 2009 [www])

Skyddshemmet beskrivs ofta som hemlikt men även som en krisenhet. Målet är dock att garantera säkerhet för klienterna. I en krissituation, bör ett skydd för den som utövats våld mot eller utsatts för hot om våld garanteras. Medan begreppet ”skyddshem” syftar på ett hem, där en person kan söka skydd syftar det engelska begreppet ”refugee” på ett ställe man flyr till eller skyddar sig i. (Helminen 2006:132)

### **1.5.3 Handlingskompetens**

Det krävs ett visst kunnande för att göra och utveckla den handling man utför på sin arbetsplats. Kompetens hör ihop med professionalitet sett från arbetstagarens synvinkel. Genom kompetens svarar arbetstagaren på de kvalifikationskrav som ställs av den kontext där arbetet sker, när en yrkesskicklighet och blir professionell i sitt arbete. (Metsämuuronen 2000:40-41)

På skyddshemmet arbetar både socialarbetare och socialhandledare. Socialhandledarnas uppgift är att hjälpa och stöda klienten i vardagen, medan socialarbetarna ansvarar om fortsatta åtgärder. Socialhandledarens kompetensområde är kopplat till den utbildningsgren denne har inom området social- och hälsovård. Min undersökning fokuserar på utbildningsprogrammet för socionomer.

I detta sammanhang kallar jag socionomen socialhandledare eller professionell inom sitt yrkesområde och utgår ifrån att denne har en socialpedagogisk handlingskompetens. Med skyddshemmet som kontext innebär det att socialhandledaren skall, genom olika individuella metoder eller tillsammans med gruppen stöda klienten till coping och tillsammans fundera ut lösningar. Socialhandledaren bör ta i beaktande klientens rädsla som är kopplad ihop med våldet, samt eventuell traumatisering som uppstått. Även klientens olika känslor såsom skam och skuld över situationen och eventuell aggression



bör behandlas tillsammans med klienten. Socialhandledaren bör godkänna ambivalensstadiet, vilket innebär att klienten överväger mellan att återvända till den som utövar våld eller avbryta förhållandet. Socialhandledarens uppgift är att stöda kvinnan att göra beslut som grundar sig på kvinnans egen vilja och säkerhet. (Nygqvist 2001:236-237)

Handlingskompetens på skyddshem grundar sig på två huvudgrenar; *krisarbete* och *arbete som stöder till coping*. *Krisarbete* innebär bemötande av en person i akut kris som blivit utsatt för våld. Personen får stöd i att komma över den första chocken och de akuta problem som orsakats av våld (Nygqvist 2001:39). *Arbete som stöder till coping* innebär en lång process som fortsätter även efter att klienten lämnat skyddshemmet. Syftet är att stöda klienten till ett liv utan våld. (Ensi- ja turvakotienliitto ry 2009 [www])

Skyddshemmet erbjuder i första hand akut krishjälp för en familj där våld utövas. Även om stödet i första hand ges åt kvinnan och till eventuellt existerande barn, bör även mannen tas i beaktande, eftersom det finländska systemet utgår ifrån familjcentrering. (Ensi- ja turvakotienliitto ry 2009 [www])

#### **1.5.4 Socialpedagogik**

I Finland är begreppet socialpedagogik förhållandevis nytt. Socialpedagogik som teori kopplar samman det fostringsvetenskapliga och samhällsvetenskapliga perspektivet och kan på så sätt tillämpas på olika fenomen i samhället. Den professionella bör dock omforma och utvidga den socialpedagogiska kompetensen så att den lämpar sig för en specifik kontext. Inom sitt arbete använder den professionella sig både omedvetet och medvetet av olika socialpedagogiska metoder för att främja individernas hälsa och välmående. Inom socialpedagogik hör det sociala ihop med det pedagogiska. Detta innebär att en individ eller en grupp erbjuds möjlighet för en fullständig tillväxt. Genom socialpedagogiska medel och subjektivitet i fokus stöds klienterna till att vara aktiva aktörer som ansvarar över det egna livet. (Ranne et al. 2005: 14-15)

Att utvecklas är baserat på en process där kommunikation är centralt. För att en utveckling skall ske krävs ett deltagande av klient och professionell. Dialog innebär öppenhet för allt som är nytt och för den andres tolkning av situationen. Målet är att genom kommunikation komma fram till en sanning och genom det till ett gemensamt samförstånd. Den äkta dialogen förutsätter även att klienten och professionella lyssnar till varandra och behandlar varandra genom ömsesidig respekt. På så sätt delas kunskap, vilket leder till utveckling hos båda parterna. (Eriksson & Markström 2000:153, Ranne et al. 2005:16)

## **1.5 Bakgrundsinformation**

Denna bakgrundsinformation baserar sig på de upplevelser jag fått under min fördjupade praktik på Borgå skyddshem och ligger som grund för mitt examensarbete.

### *Vägen till skyddshemmet*

Den som utövar våld strävar till att behärska och kontrollera en annan människa genom att orsaka smärta och lidande. Då arenan där våld utövas är både offrets och utövarens hem är det frågan om familjevåld, vilket oftast inte pratas om utanför hemmet. Orsaken till detta är starka känslor av skam, rädsla och ett behov av att försvara den som utövar våld. Att leva i ständig rädsla förändrar personligheten och påverkar alla andra sociala relationer. Att mista kontrollen av sig själv samt sin identitet riskerar utslagning från samhället. Dessutom bär offret på ett trauma som uppstått av ständig psykisk och i vissa fall fysisk påfrestning.

Att komma till ett skyddshem är oftast inte ett lätt val men i något skede kan ett hopp om en bättre framtid vara enda utvägen. För att stöda den krisdrabbade genom processen mot en förändring hjälper ett professionellt team personen att lösa krissituationen och erbjuder stöd att klara sig vidare i livet.

På skyddshemmet arbetar socialhandledare som sköter den huvudsakliga klientkontakten medan socialarbetare ansvarar för fortsatta åtgärder. Att som

professionell stöda och bemöta en person som utsatts för familjevåld kräver en handlingskompetens inom flera områden samt kunskap av att använda sig av dem.

Denna undersökning kartlägger handlingskompetens på skyddshem sett från en socialpedagogisk synvinkel, d.v.s. socialpedagogisk handlingskompetens inom skyddshemskontexten samt klienternas, vilka oftast är kvinnor, upplevelse av stödet de fått av socialhandledarna. Resultatet av undersökningen kan bidra till att utveckla arbetet på Borgå skyddshem.

Jag inleder min teoretiska referensram med att allmänt lyfta upp arbete på skyddshem och dess övergripande förutsättningar. Därefter kommer jag att beskriva familjevåld och krisarbete samt kartlägga krisfaser. Sedan kommer jag att beskriva socialpedagogisk handlingskompetens utgående från Bent Madsens modell för handlingskompetens samt koppla det samman med kontexten på skyddshemmet för att sedan övergå till teorier som stöder socialpedagogisk handlingskompetens på skyddshem såsom empowerment och växelverkan. Utöver det granskar och kopplar jag samman skyddshemmets verksamhet med en socialpedagogisk synvinkel, där det centrala är att göra vardagen fungerande, nå förståelse för klienten samt se individen är subjektiv. Slutligen kommer jag att granska den professionella tillväxten där socialpedagogisk handlingskompetens ligger som bakgrund.

## **2. ARBETE PÅ SKYDDSHEM**

För att nå förståelse för hur vardagen fungerar på ett skyddshem och en uppfattning av klienterna, presenteras innebörden av arbete på skyddshem samt de övergripande målsättningarna med verksamheten. I det dagliga arbetet stöter den professionella på mångdimensionella problem och kunskapsområdet bör därför vara tillräckligt brett. En socialhandledare arbetar med personer i kris och förutom kunskap av våld och dess följder bör även frågor som berör barnskydd, missbruk, psykiska problem samt utkomststöd svaras på.

Att bemöta familjevåld är tungt, eftersom den professionella sällan kan undvika en personlig balansgång mellan ett neutralt förhållningssätt och ett moraliskt ställningstagande (Nygqvist 2001:10). Därför bör den professionella vara kompetent och framför allt kunna handla utgående från sin kompetens.

## **2.1 Syfte/övergripande målsättning av Borgå skyddshem**

Skyddshemmets klienter består av personer som i sin primära miljö utsatts för fysisk eller psykisk våld, rädsla eller hot. Klienterna kommer till skyddshemmet för att få en kortvarig skyddsplats, från 1 dygn till 2 mån. Personalen hjälper dessa att lösa krissituationen och erbjuder stöd att klara sig vidare i livet. Även utslagning motarbetas.

För många klienter är skyddshemmet en plats där distansen till den som utövar våld är tillräcklig och att få vila ut sig är viktigast. Oftast består klienterna av kvinnor, ensamma eller med barn, och dessa är berättigade till att inte träffa eller ens tala i telefon med den som utövat våld.

Trots det är verksamhetens övergripande målsättning familjecentrering, d.v.s. alla parter som är inblandade i situationen tas i beaktande. Utöver det utgår man dock från barncentrering, d.v.s. att trygga barnets situation under alla omständigheter. Denna undersökning fokuserar sig dock på kvinnor som klienter på skyddshem.

Skyddshemmets verksamhet går ut på att göra vardagen fungerande för en klient som befinner sig i kris. Detta är en lång process som sätts igång från det första bemötandet mellan klient och professionell, därefter den sakta framskrider till en kontakt som kräver förståelse och tillit. Skyddshemmet strävar till att ge klienterna en trygghetskänsla, stöd, handledning och ett professionellt bemötande.

Den professionellas förutsättningar för att fullständigt sätta sig in i klientens upplevelser är begränsade. Det krävs därför att bemötandet och växelverkan med klienten sker genom färdigheter som stöder klienten att tolka och själv nå förståelse för sin

livssituation. Det centrala är även att få individen att själv inse att det finns möjlighet till en förändring. Den professionella, i detta fall socialhandledaren, deltar i utvecklingen genom sin personlighet, kunskap, erfarenheter och intressen. Målet är att nå ett förtroendefullt förhållande till klienten. (Ranne 2005:16, Hämäläinen & Kurki 1997:128)

Enligt den tyske teoretikern för socialpedagogik, Hans Thiersch (Se Hämäläinen & Kurki 1997:126), syftar vardaglig socialpedagogik på att högakta människans naturliga livsstil, sociala förhållanden och den vardagliga autonomin. Målet är att skapa en bättre vardag utan att manipulera människans dagliga rutiner.

### **3. FAMILJEVÅLD OCH KRISARBETE**

I detta kapitel granskas betydelsen av familjevåld samt följder hos den som blivit utsatt för det. Dessutom beskrivs bemötandet av klient i kris som en avgörande faktor för den fortsatta processen på skyddshemmet. För att få en uppfattning om hur en person som befinner sig i kris bearbetar sina känslor, lyfts även bearbetningsprocessen upp genom fyra olika faser. Dessa är den psykiska chockfasen, reaktionsfasen, bearbetningsfasen och nyorienteringsfasen.

En socialhandledare som arbetar på skyddshem bör inneha en tillräcklig kunskap om våld och dess följder, som kan tillämpas i det praktiska arbetet. Inställningen på våld är även av stor betydelse, eftersom den avgör hur kunskapen uttrycker sig i praktiken. Socialhandledaren använder sig till en stor del av sina egna känslor som arbetsredskap för att skapa en bild av hur våld inverkar på klienten. Dock behövs en teoretisk kunskap bl.a. om hur våld inverkar på en människas psyke, vilket igen stöder professionellas sätt att förhålla sig till klientens agerande. Teorikunskap och empati inverkar på vilka faktorer socialhandledaren lägger märke till och detta stöder till att plocka ut de beståndsdelar ut helheten som bör bearbetas. (Huhtalo, P. et al. 2003:47-48)

### **3.1 Familjevåld**

Våld som utövas inom par- och närrelationer inverkar på hela familjen, vilket innebär att alla familjemedlemmar är i behov av någon form av stöd. Detta är en orsak till varför begreppet familjevåld används. Våld inom familjen är ett brott och ansvaret för våld bärs alltid av utövaren. Det typiska är att mannen beter sig aggressivt och kvinnan är offret. Våld förekommer i alla kulturer och de senaste årtionden har åtgärder för att avverka våld tagits i bruk. Våld kan vara fysiskt, psykiskt, sexuellt eller ekonomiskt och det kan rikta sig mot egendom eller yppa sig som hot om våld. Den som utsätts för våld bör veta att våld är inte ett uttryck för känslor, utan maktmissbruk. (Laine 2005:13, 17, Ewalds 2005:57)

Med hjälp av våld kontrollerar utövaren en annan människas tankar, känslor och beteende. Våld i familjen är ofta fortlöpande och har en tendens att förvärras. Känslor som skam, skuld och rädsla förknippas med familjevåld och situationen hemlighålls ofta för utomstående. Att offentliggöra förekomst av våld, orsakar även kris hos hela familjen. (Ewalds 2005:57, Huhtalo et al. 2003:50, 55)

### **3.2 Bemötande av klient i kris**

Då en person utsätts för en traumatisk händelse, uppstår ett psykiskt ärr eller ett trauma. Med psykiskt trauma menas då någon händelse eller erfarenhet sker plötsligt, oväntat och inverkar på personens värderingar, samt leder till en känsla av sårbarhet och okontrollerbarhet. Att ständigt eller upprepade gånger utsättas för en traumatisk händelse, såsom familjevåld, betyder inte att en person vänjer sig. I stället byggs strategier upp för att klara av situationen. Varje traumatisk händelse orsakar en emotionell kris. (Rautava & Perttu 2002:51)

En person som är i kris bearbetar ofta sina känslor genom en bearbetningsprocess vilken innefattar fyra olika faser; psykiska chockfasen, reaktionsfasen, bearbetningsfasen och nyorienteringsfasen. (Saari 2001:313,41)

Då en person anländer till skyddshemmet, finns en risk att denne befinner sig i en psykisk chockfas. Detta innebär en reaktion där personen som upplevt något mycket chockerande inte upplever det sant, utan följer med verkligheten som det hänt någon annan. Under en psykisk chock fungerar en större del av hjärnans kapacitet, än i normala förhållanden och alla sinnen är öppna att ta emot all stimuli utan selektivitet och omformning. Personerna runtomkring har en stor inverkan på den som är i chock och det första bemötandet av en person i kris är därför mycket värdefullt. Då påverkas även klientens fortsatta process mot en framtid utan våld och rädsla. (Saari 2001:42-43,142)

Det finns sällan några rätta ord att säga en person som befinner sig i en psykisk chockfas. I stället är det viktigt att vara lugn, förmedla trygghet, uppmuntra och framför allt att vara närvarande och lyssna vad klienten vill berätta. Klienten får inte pressas till att berätta om sina upplevelser, utan i stället ge tid. Till ett professionellt förhållningssätt hör heller inte att döma personer, endast gärningar. (Saari 2001:42-43,142, Huhtalo et al. 2003:49-50)

En förflyttning till reaktionsfasen sker oftast först då personen upplever en trygghetskänsla. Under reaktionsfasen blir personen medveten av det som hänt och dess betydelse för det egna livet. För skyddshemsklienter innebär det vanligtvis 1-2 dagar efter att de anlärt, då de inser att de faktiskt flytt från sitt eget hem. Då kommer känslorna till ytan i form av lättnad men också aggression. Skam och skuld över situationen är ofta förekommande och klienten bör upplysas över skyddshemmets verksamhet och redogöras att även den som utövat våld är berättigad till hjälp. Senast i detta skede sätts den verkliga klientkontakten i gång, vilket grundar sig på ärlighet och pålitlighet mellan socialhandledare och klient. Händelserna bör gås igenom tillsammans med klienten så konkret som möjligt såsom vad har hänt, var händelsen skett och i vilken form samt om det skett tidigare. Socialhandledaren bör göra klart för klienten att alla känslor är tillåtna. Somatiska besvär är typiska, såsom tryck i bröstet, illamående, muskelkramper och trötthet. Individen är i stort behov av stöd och därför bör socialhandledaren klargöra att klienten när som helst kan komma och prata eller be

om hjälp. Svåra tankar och känslor bör aktivt bearbetas genom att tänka, tala ut, gråta, skriva ner eller uttryckas på något annat sätt. Reaktionsfasen varar oftast 2-4 dagar.

(Saari 2001:52-56, 102, 108, 162, Huhtalo et al. 2003:55 )

Under bearbetningsfasen ändrar processen ofta karaktär. Personen orkar nödvändigtvis inte längre prata om händelsen och processen blir långsammare och svänger sig inåt. I detta skede kan klientens sinnen dock fyllas av något annat, även om allting kan kännas mycket tungt. Att återvända till arbetet är i vissa fall rekommenderat för att normalisera livet. Personen är dock ofta inte psykiskt, även om fysiskt närvarande, vilket även kan leda till depression. Raseriutbrott och spänning kan även förekomma. (Saari 2001:60-61,63-65)

Nyorienteringsfasen innebär att personen godkänner det som hänt som en del av sig själv och kan se framtiden som något denne själv kan inverka på, vilket ofta ger ett hopp och livslust. I detta skede är det viktigt att stöda klienten att lita på sig själv och på framtiden. (Saari 2001:66-68, 70)

Enligt Nyqvist (2001:20) är det viktigt att inom arbete på skyddshem ta i beaktande frågan som är relevant för coping, d.v.s. vad händer då den akuta krisen lagt sig? En del av klienterna återvänder till den som utövat våld, medan andra redan gjort beslutet att avsluta förhållandet.

Klienten bör stödas såväl under krisfaserna men även efteråt. Den process som sätts i gång under vistelsen på skyddshemmet kräver både stöd och ett lugn. Stöd för att kunna koncentrera sig på sig själv och bearbeta sitt liv är av stor betydelse. Klienten bör i lugn och ro få planera praktiska saker såsom bostad, barnens situation och eventuellt skilsmässa, i stället för att behöva oroa sig över den som utövat våld. (Ojuri 2001:148)

#### **4. SOCIALPEDAGOGISK HANDLINGSKOMPETENS**



I detta kapitel granskas allmänt vad som menas med handlingskompetens och yrkeskunnighet samt vad som ligger som grund för socialpedagogiskt handlande. Utöver detta beskrivs bl.a. Bent Madsens modell för handlingskompetens, d.v.s. bildningsblomman som representerar en socialpedagogiskt orienterad persons socialpedagogiska kompetenser. De grundläggande kompetenserna är handen, hjärta, tunga och hjärna, d.v.s. de produktiva, expressiva, kommunikativa, och analytiskt/syntetiska kompetensområden. Dessa bildar tillsammans ett resultat, d.v.s. en teoretisk helhet som står i mitten av blomman som själva handlingskompetensen.

## **4.1 Grunden för socialpedagogisk verksamhet**

Arbetslivet producerar de krav som krävs av en professionell arbetstagare. Detta innebär att det krävs ett visst kunnande för att göra och utveckla arbetet. Med kvalifikation menas det kunnande en arbetstagare erbjuder sin arbetsgivare. Kompetens hör ihop med professionalitet sett från arbetstagarens synvinkel. Genom kompetens svarar arbetstagaren på de kvalifikationskrav som ställs av den kontext där arbetet sker. Skillnaden mellan kvalifikation och kompetens är att en person kan vara kompetent att utföra något, utan att ha en formell utbildning eller kvalifikation för det. En person kan även vara tekniskt kvalificerad, d.v.s. vara utbildad att utföra något, men sakna kunnandet. Pelttari beskriver kompetens och kvalifikation som något en person bör ha för att uppfylla kvalifikationskraven i arbetslivet. Genom dessa når personen en yrkesskicklighet och blir professionell i sitt arbete. (Se Metsämuuronen 2000:40-41)

Grunden för en socialpedagogisk verksamhet baserar sig på människans självbestämmanderätt och subjektivitet och målet är att förbättra livskvaliteten. Verksamheten utgår alltid från en dialog, d.v.s. växelverkan mellan människor och människans egen vilja att delta i processen. För att utöva en socialpedagogisk verksamhet krävs innovation, flexibilitet och kunskap till förändring. För att kunna handla på ett socialpedagogiskt sätt behövs kunskap om olika verksamheter och dess strategier samt handlingsmodeller som hör samman med det egna kompetensområdet.

Endast kunskap om dessa räcker dock inte, eftersom dessa bör kunna placeras, omformas och utvecklas enligt behov. (Hämäläinen & Kurki 1997:49-50)

Enligt Paul Natorp (Se Eriksson & Markström 2000:202-205), en av socialpedagogikens förespråkare, är utgångspunkten att hjälpa andra baserat på medvetenhet och god vilja. Erfarenheterna utvecklar viljan och kunskapen uppstår i gemenskap med andra. Socialpedagogik går ut på att betrakta vardagslivet som en social handling och genom förståelse för människans behov skapa nya mönster och alternativ. För att klara av detta bör olika handlingsstrategier utvecklas för olika situationer. Handling formar kunskap men kunskap formar även handling. Olika tankeredskap fodras, då olika alternativ skall övervägas. Detta igen hämtas från vetenskap och teorier. Enligt Vilen et al. (2002:27-28) bör den professionellas världsbild vara så bred att denne är kapabel att motta sådan information som eventuellt inte klienten kan godkänna. Till en socialpedagogisk verksamhet hör nämligen att högakta klienten, men även sig själv oberoende av svagheter och brister.

Alf Ronnby (Se Eriksson & Markström 2000:185-186) beskriver en socialpedagogisk handlingslinje, vilken utgår ifrån tankar och teorier om kunskapsproduktionens och medvetandegörandets sociala aspekter. Grundidén är att människor utvecklas i sociala sammanhang, i gemenskap med andra och i växelverkan med gruppen. Socialpedagogikens uppgift blir därför att gestalta det sociala sammanhanget där människans medvetenhet och moral kan utvecklas på ett positivt sätt. Ronnby ser socialpedagogik som en metod att arbeta med problemdrabbade och förtryckta grupper, där betoning ligger på möjligheter och gruppens dynamik. Socialpedagogik skall stimulera människor till att förändra sin situation och även själv utvecklas genom processen. Utgångspunkten är att arbetet sker tillsammans med den grupp eller den individ som är utsatt och att den professionella kan leva sig in i klientens situation. Med mobiliseringsprincip menas att upptäcka och utveckla klientens positiva resurser vilket är centralt inom socialpedagogik. Utöver det bör klienten uppmuntras till att vara aktiv aktör i sin egen situation genom att medvetandegöra situationen. Den professionella bör kontrollera att allting sker på klientens villkor såsom de resultat eller den utveckling som eftersträvas.

Enligt Christer Stensmo innebär en socialpedagogisk handlingslinje en vägledning i social inläring, d.v.s. inläring som uppstår bland två människor. Klienterna ges kunskap, färdigheter och normer som kan bidra till utveckling av sociala resurser och relationer till andra. Enligt Stensmo är socialpedagogik en mellanform av socialt arbete och pedagogik. (Se Eriksson & Markström 2000:187)

## **4.2. Bent Madsens modell för handlingskompetens**

Bent Madsen (2001: 226), dansk socialpedagog, beskriver handlingskompetens genom en s.k. bildningsblomma som representerar en socialpedagogiskt inriktad persons kompetensområden. De grundläggande kompetenserna är handen, hjärta, tunga och hjärna, d.v.s. produktiva, expressiva, kommunikativa, och analytiskt/syntetiska kompetensområden. Dessa bildar tillsammans ett resultat, d.v.s. en teoretisk helhet som står i mitten av blomman som en femte kompetens. Handlingskompetens synliggörs olika beroende på den professionellas personliga styrkeområden, d.v.s. i vilken mån ett visst kompetensområde används. Även kontexten där handlingskompetensen synliggörs är betydelsefullt.

### **4.3.1 Den produktiva kompetensen**

Den produktiva kompetensen kan ses som ett slags omformande av omvärlden. Med hjälp av sina händer, olika redskap och verktyg samt en kunskap att organisera och planera bör en person med socialpedagogisk kompetens klara av att lösa praktiska och tekniska uppgifter. Handen symboliserar detta kompetensområde, eftersom produktivitet representerar konkreta handlingar som socialhandledaren utövar tillsammans med klienten. Handlingarna behöver dock inte vara märkvärdigare än praktiska vardagliga handlingar, såsom matlagning eller heminredning, men detta i sig räcker inte till för att bilda ett socialpedagogiskt kompetensområde. Färdigheterna måste kopplas samman med olika kunskapsprocesser som är typiska för det experimentella fältet och kräver dessutom en föreställningsförmåga, d.v.s. att föreställa sig den färdiga

produkten, samt en handlingsförmåga, d.v.s. välja en rätt metod som leder till målet. (Se Ranne et al. 2005:46, Madsen 2001:228)

#### **4.3.2 Den expressiva kompetensen**

Denna kompetens, hjärtat, representerar en estetisk och emotionell dimension. Socialhandledaren bör kunna sätta sig in i en annan människas situation både genom ett talat språk men även genom musik, rytmik, dans, motion, bildkonst eller drama. Denna kompetens inriktas på att kunna använda kroppsliga uttryck och sinnen för att frigöra erfarenheter som inte uttrycks genom det talade språket. Upplevelserna finner sin väg genom en hög grad av sensitivitet för klienten, då kroppen representerar både kunskap och handling. Genom att öva upp en sensitiv beredskap formas både en kunskaps- och upplevelsefärdighet som tillsammans med en uttrycksfärdighet bildar det estetiska uttrycket. Socialhandledaren bör även lita på sig själv och sina sinnesintryck för att sätta igång en estetisk aktivitet som i sin tur kan förmedla en tyst kunskap för klienten. Denna kompetens säkrar den estetiska dimensionen i socialpedagogiskt arbete, vilket ger arbetet ett mer utopiskt perspektiv. Detta fodrar dock att socialhandledaren är i stånd att uppmuntra o aktivera klienterna genom att sända rätta budskap till dem. Under aktiviteten ingår process och produkt som två tätt förknippade faktorer parallellt med varandra. (Se Ranne et al. 2005:46, Eriksson & Markström 2000:174, Madsen 2001:229-230)

#### **4.3.3 Den kommunikativa kompetensen**

Denna kompetens är även kallad för det sociala och språkliga fältet och en förutsättning för att skapa en relation mellan professionell och klient. Genom kommunikation realiserar gemenskapen mellan människor samt förmågan att samverka, organisera och skapa växelverkan. Kommunikativa kompetensen ger utlopp i handlingar som är språkligt betingade och genom språket etableras även normer och överenskommelser mellan människor. Genom dessa bildas sociala relationer och tillit över att båda talar sanning. Den kommunikativa kompetensen kräver mer än bara språkliga färdigheter såsom en insikt i mänskliga samspelsprocesser samt i de normer en gemenskap är styrd av. Eriksson och Markström (2000) menar att den professionella bör behärska vissa sociala kompetenser för att kunna skapa handlingsrum för en annan. Till detta hör att

inta det socialpedagogiska rummet som den offentliga scen det är och att inreda scenen så att andra kan komma till att vara aktörer. Att sätta sig in i en annans situation genom att skifta perspektiv är en förutsättning för denna kompetens. Även att etablera normer för mellanmänniskt samspel samt att skapa tillit och jämlikhet i stället för makt, hör till den kommunikativa kompetensen. (Se Ranne et al. 2005:47, Eriksson & Markström 2000:174, Madsen 2001:230-231)

Enligt Madsen (2001:231) består den kommunikativa kompetensen både av kunskap och av en praktisk sida. Med kunskapsdimensionen menas att alla aktiviteter måste ses i ett etiskt perspektiv i förhållande till vad som är ”det goda samhället” och ”det goda livet”. Allmänna värden bör alltså sättas under diskussion. Den praktiska sidan förutsätter en organisationsförmåga där det på mest gynnande sätt utvecklas inlärningsprocesser mot bakgrund av formulerade mål.

#### **4.3.4 Den analytisk/syntetiska kompetensen**

Detta fält representeras av det vetenskapliga och experimentella, eller den så kallade kunskapsdimensionen i det socialpedagogiska arbetet. Detta innebär att den professionella behärskar ett utforskande och reflekterande förhållningssätt, genom vilka skapas en djupare förståelse för verkligheten. Kunskapsförmågan att förstå verkligheten är dock begränsad, eftersom det är omöjligt att åstadkomma en kunskap som är identisk med den värld förståelse nås för. Utgångspunkten är att den kunskap som finns alltid är en grov förenkling av själva verkligheten. Detta betyder att kunskapen inte strävar efter absoluta sanningar, utan att komma sanningen så nära som möjligt, d.v.s. nå en klarhet för ett fenomen. Kunskapsdimensionen är ytterst viktig, eftersom socialpedagogiska handlingar sker i bakgrund mot den kunskap som finns. Ifall oklarhet finns, inverkar det även på handlingarna. (Se Eriksson & Markström 2000:174, Madsen 2001:231-232)

En socialhandledare bör ha kunskap om klienternas förutsättningar, levnadsvillkor samt sina egna handlingsmöjligheter och kontinuerligt utforska den socialpedagogiska verkligheten, endera genom att systematisera egna erfarenheter eller genom teorier som kan fungera som förståelseramar. Den analytiska kompetensen går ut på att ständigt granska världsbilden och mänskligheten genom att isolera små delar ur ett naturligt

sammanhang och göra dem till föremål för undersökningar. För att nå ett resultat, måste de enskilda elementens bidrag till en helhet analyseras. (Madsen 2001: 232-234, Ranne et al. 2005:47)

Den syntetiska kompetensen går ut på att samla de enskilda delarna som analyserats till helheter. Ifall de enskilda elementen i analysen fått en ny betydelse, ger syntesen möjlighet att sätta dem i ett nytt mönster, vilket kan skapa en ny handlingsmodell. Detta innebär att en handling, händelse eller en process kan ses genom ett nytt perspektiv som bryter mot den gamla strukturen eller ordningen. Kunskapens resultat är alltid öppet i början då det är frågan om en utforskningsprocess, trots att en vardagsmedvetenhet finns i bakgrunden. Denna medvetenhet får dock inte ställa sig i vägen för ny kunskap om den pedagogiska verkligheten. Därför bör den professionella ibland ta avstånd från rutiner och inta forskarens position. Genom att kritiskt utforska det kontext där arbetsfunktionerna utförs kopplas vardagsmedvetenhet och teori samman och en utveckling sker. (Madsen 2001: 232-234, Ranne et al. 2005:47)

#### **4.3.5 Den femte kompetensen**

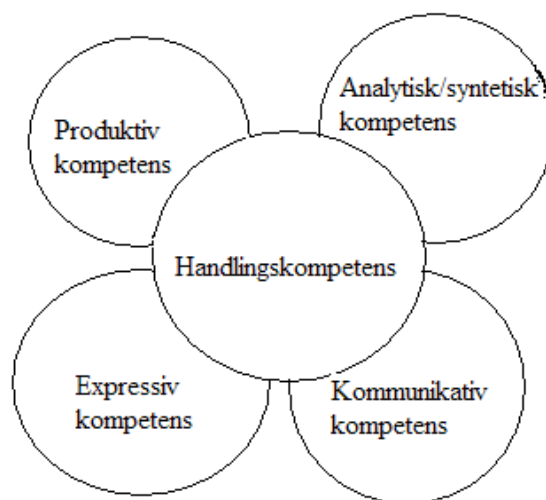
Denna kompetens kallar Madsen (2001:234-237) för handlingskompetens, vilken innebär en integrering av de andra kompetenserna till en personlig, reflektiv och en ämnesmässig kompetens. Den femte kompetensen betecknas även som den allra viktigaste.

Inget socialpedagogiskt arbete kan minskas till endast en eller två praktikfält, även om någon kan vara dominerande och en professionell kan heller inte utöva verksamhet genom att specialisera sig på en enskild kompetens. Förmågan att kunna integrera de fyra kompetenserna är ett uttryck för socialpedagogisk professionalitet, eftersom kompetenserna endast når sitt mål i den gemensamma samverkan. En socialhandledare med socialpedagogisk kompetens bör ha till hands alla kompetenser under en aktivitet, samt hålla sig skapande till sin omvärld under hela processen. Exempelvis kan en socialpedagogisk process som endast har sin tyngd på någon vetenskap inte nå sitt fulla bildningsvärde, eftersom det till all kunskap hör känslomässiga och estetiska dimensioner. Utöver detta kan heller inte en produktiv aktivitet utövas, utan någon form

av språkliga eller sociala aktiviteter. (Eriksson & Markström 2000:175, Ranne et al. 2005:47)

Handlingskompetensen är till för att koppla samman de enskilda kompetenserna och för att göra dem till en handlingskompetens. Utan det femte perspektivet riskerar kompetenserna att bli lösryckta begrepp och tekniker och aktiviteterna mister sin betydelse eller uppstår som en oförpliktad samvaro. De enskilda kompetensområden synliggörs inte bara som tekniker eller metoder, utan dessa bildar en praktisk helhet som är olika hos varje professionell. Handlingskompetens i sig är dock något mer än endast summan av de enskilda kompetenserna. Detta innebär att den professionella bör ha etablerat ett personligt förhållande till sina fackliga kvalifikationer, eftersom det är personligheten som är det särskilda i var och ens handlingskompetens. Eftersom yrkesrollen fylls med personligheten, bör den professionella klargöra sig sitt förhållande till bildningens vem, vad och varför samt hur. En person med socialpedagogisk kompetens måste klargöra vem hon/han är och vill bli, vad hon/han vill och varför samt ha en kunskap för det hon/han vill. (Eriksson & Markström 2000:175, Ranne et al. 2005:47)

En socialhandledare som arbetar på skyddshem bör förutom en yrkesskicklighet ha etablerat personliga kriterier för medverkandet av att skapa ett gott samhälle och ett gott liv. För att ge uttryck för sin handlingskompetens bör socialhandledaren ha skapat sig kriterier för vad som är gott, sant och vackert. (Eriksson & Markström 2000:175, Ranne et al. 2005:47)



Figur 1. Bildningsblomman (Madsen 2001:226)

## 5. HANDLINGSKOMPETENS I KONTEXTEN SKYDDSDHEM

Handlingskompetens synliggörs olika beroende på den professionellas personliga styrkeområden, d.v.s. i vilken mån ett visst kompetensområde används. Även kontexten där handlingskompetensen synliggörs är betydelsefullt. I detta kapitel diskuteras de socialpedagogiska kompetensområden, den produktiva, expressiva, kommunikativa, analytiskt/syntetiska samt femte kompetensen utgående från Madsens teori i kontexten skyddshem. Den femte kompetensen, d.v.s. handlingskompetens, beskrivs utgående från socialhandledarens olika roller i förhållande till klienten, samt betydelsen av subjektivitet, vardagligt socialpedagogiskt arbete och bemötande av klienten.

Praktiskt arbete och stöd tas upp, såsom arbete som stöder till coping, hjälp i konkreta saker samt olika kreativa metoder som kan stöda coping processen. Dessa representerar de produktiva och expressiva kompetenserna. Utöver detta lyfts den kommunikativa kompetensen fram som en betydande faktor i växelverkan mellan klient och



professionell, där olika typer av växelverkan granskas, samt vilka faktorer som kan bidra till en fungerande växelverkan. Slutligen granskas den professionella tillväxten samt den professionellas förståelse för klienterna, men även för sig själv genom reflektion, analys och kunskap i handling. Detta kopplas samman med den analytisk/syntetiska kompetensen och begreppen empowerment och autonomi granskas närmare.

## **5.1. Socialhandledarens roll och handlingskompetens**

Handlingskompetens, även kallad det femte kompetensområdet, uttrycks genom socialhandledarens egen personlighet som är starkt kopplat till den professionella tillväxten. Även ett forskande arbetssätt hör ihop med handlingskompetens inom skyddshemmet. Beredskapen att vara den som vandrar med klienten är mycket centralt. Att lita på sig själv och sin professionalitet, våga anpassa sig och uttrycka sig i olika situationer skapar mer kapacitet för handlingskompetensen. Detta kräver även ett livslångt lärande (Ranne et al. 2005:49). Genom att använda sig av socialpedagogisk handlingskompetens, stöder socialhandledaren klienten genom processen.

Både Terhi Laine och Airi Pyykkö har delat in socialhandledarens identitet i olika roller som är kopplade med rättigheter och skyldigheter. Socialhandledaren producerar enligt Laine (2005:133) sin roll genom tal, men detta innebär inte en bestående identitet eller jagbild för socialhandledaren. Identiteten är formbar och beroende av växelverkan.

En skyddshemsklient är ofta mycket känslig och sårbar i förhållande till hur hon blir lyssnad på och tagen på allvar. Klienten bör känna att socialhandledaren är på hennes sida. Terhi Laine tar upp tre olika roller som beskriver yrkesidentitet inom skyddshem. Dessa är kumpan, anställd och tolk. I skyddshemskontexten rör sig socialhandledaren mellan dessa tre roller. Med kumpan menas en roll där socialhandledaren sätter sig in i klientens situation och kan identifiera sig med klienten. Socialhandledarens livserfarenhet är till nytta och ifall socialhandledaren själv är kvinna med familj, kan även detta bidra till en djupare förståelse. Detta igen kan ge mera hopp åt klienten och stöd till empowerment. (Rautava & Perttu 2002:137, Laine 2005:133-135)

Rollen som anställd innebär enligt Laine (2005:136) skillnaden mellan anställd och klient. Skillnaden kan vara utbildning eller arbetserfarenhet och därmed räknas tidigare erfarenhet som en del av professionalitet. Genom utbildning har även den anställda fått reflektiv kunskap, d.v.s. kunskap att koppla samman teori och praktik samt tidigare erfarenheter. Socialhandledaren tenderar även att lyfta fram sin roll som professionell i arbetsgemenskapen för att förstärka sin yrkesidentitet.

Rollen som tolk bygger sig på att lösa konflikter och oklarheter. Detta kan exempelvis vara förmedling av faktakunskap i stället för antaganden. Denna identitet kan naturligt rymma både rollen som kumpan och rollen som anställd. (Laine 2005:137)

Airi Pyykkö (Se Rautava & Perttu 2002:137) beskriver hjälparens roller i form av en fyrklöver, där stammen står för socialhandledarens personlighet. Varje klöverblad beskriver en roll, bakom vilken ofta ligger en outtalad fråga. Rollen som lyssnaren gömmer bakom sig frågan: *Hör du även det jag inte säger högt?* Rollen som förstående väntas förstå: *Vad detta innebär just för mig?* Rollen den professionella ställs frågan: *Vet du vad som borde göras?* Den fjärde rollen är verkställarens roll då klientens outtalade fråga lyder: *Kan du hjälpa mig att komma framåt?* Socialhandledaren bör vara både mänsklig och använda sig av sin personlighet, vara kreativ och flexibel (jmf handlingskompetens av Madsen 2001). En god klientkontakt skapas genom principer som jämlikhet, rättfärd och en humanistisk människosyn.

### **5.1.1 Vardaglig- och emansipatorisk socialpedagogik**

Inom skyddshems kontext är vardagligt socialpedagogiskt arbete centralt. Detta innebär skapandet av förståelse för vardagen. Den vardagsinriktade socialpedagogiken förutsätter förståelse för klienten, vilket skapas genom bemötande och växelverkan. (Ranne et al. 2005:16-17)

För att inom arbete på skyddshem stöda individen mot det positiva, krävs alltså vardaglig socialpedagogisk handlingskompetens. Utöver detta bör den professionella kritiskt kunna granska samhällets rådande system i förhållande till klientens behov,

vilket kallas för emansipatorisk socialpedagogik. Detta möjliggör den professionella att överskrida administrativa gränserna i sitt eget arbete. (Mönkkönen 2007:142, Ranne et al. 2005:16-17)

### *Subjektivitet*

Subjektivitet bör enligt Laine (2005:71-72) högakts fastän klientantalet på skyddshemmet skulle vara högt och klienternas behov olika. Risken finns att vardagliga rutinerna på skyddshemmet försvinner, ifall atmosfären tillfälligt blir orolig. Viktigast vore dock i detta fall att garantera de enskilda klienterna ett lugnt ställe. I vissa fall måste klienterna stödas till att vara skyddshemsklienter, i stället för att oroa sig för de övriga klienterna, eftersom det då finns en risk att klientens egen process rubbas. Detta är även en stor utmaning för socialhandledarna.

Förståelse för vardagen grundar sig på både en hermeneutisk och emansipatorisk teori. Det hermeneutiska eller praktiska synsättet grundar sig på att förstå olika fenomen och betydelsen av kommunikation inom olika kulturella verkligheter. Subjektivitet, kritisk vetenskap, makt och gemensamt ansvar samt förmedling av teori och praktik lyfts fram i den emansipatoriska teorin. (Hämäläinen & Nivala 2007:171)

Socialpedagogik grundar sig på tanken att individen själv vet vad som behövs. I det praktiska arbetet är dock syftet att stöda klienterna i vardagen, vilket byggs upp genom att göra vardagen fungerande och genom en god växelverkan. Vardagen byggs upp av dialoger genom den professionellas närvaro. (Ranne et al. 2005:87)

### **5.1.2 Bemötandet**

En person söker sig vanligtvis till skyddshemmet av egen vilja och genom eget initiativ men också genom uppmaning av polis eller annan myndighet. Vid ankomsten är klienten ofta otrygg och trött. Skyddshemmets främsta uppgift är då att erbjuda kvinnan trygghet och omvårdnad. Processen på skyddshemmet sätts i gång genom ett ankomstsamtal, där konkreta saker som hänt innan kvinnan gett sig av diskuteras. Vid ankomsten till skyddshemmet går även praktiska saker igenom som angår

skyddshemmet, såsom utrymmen, regler och säkerhetsanordningar. Den själva klientkontakten och bearbetningsprocessen bör påbörjas så fort som möjligt efter ankomsten till skyddshemmet. Utgångspunkten är att bearbetningsprocessen bör ges tillräckligt utrymme och skall framskrida enligt klientens villkor (Ensi- ja turvakotien liitto ry. 2006:27).

Då en socialhandedare och klient möter varandra för första gången, bör den professionella inte vara kapabel till att ge klienten några färdiga svar. Det är viktigt att ge klienten tid att få berätta om sina erfarenheter, d.v.s. klä sina traumatiska erfarenheter i ord. Hur klienten upplever trygghetskänslan vid ankomsten till skyddshemmet är mycket beroende av hurdana signaler den professionella ger, hur denne formar sina ord samt hurdana miner och gester används under bemötandet. Dessa kan väcka både positiva och negativa känslor hos klienten, vilka sedan inverkar på relationen mellan professionell och klient, samt på den fortsatta utvecklingen. För att skapa en positiv känsla hos en person som utsatts för våld, är det även viktigt att hålla fast vid existentiella mål, såsom stöd till gott självförtroende, positiv jagbild och identitet, ömsesidig känsla av tillit, samt livslust och hopp. (Laine 2005:102-103, Ranne et al. 2005:22)

Enligt Laine (2005:103-106) bör socialhandedaren sätta sig in i klientens situation genom ett varmt bemötande och genom fullständig närvaro, där utgångspunkten är att även den professionella kunde vara i samma situation. Handlingskompetens på skyddshem förutsätter jämlikhet och klienten bör inte ses som något onormalt eller någon som skall tyckas synd om. Socialhandedaren bör dock kunna dra en gräns mellan sin egen och klientens position. Ifall klientens erfarenheter inverkar för gripande på socialhandedaren, kan denne hamna i ett s.k. sug av klienten, då det även är svårt att se nya synvinklar i klientens livssituation. Socialhandedaren bör vara den som vandrar med och stöder, men samtidigt den som har en professionell handlingskompetens inom området. Med hjälp av professionalitet borde socialhandedaren kunna skapa och upprätthålla en distans, medan vänskapen igen skapar ett samförstånd som grundar sig på en tyst intuitiv kunskap mellan socialhandedare och klient.

## 5.2. Arbete som stöder till coping

Under klientens bearbetningsprocess bör socialhandledaren använda sig speciellt av sin produktiva och expressiva kompetens. Samtal föds på basen av produktiv kompetens, då även den kommunikativa kompetensen används. Genom att vara närvarande och göra saker tillsammans, stöder socialhandledaren klienten till coping. Den expressiva kompetensen innebär sensitivitet för klienten. Genom att öva upp en expressiv beredskap formas både en kunskaps- och upplevelsefärdighet, som tillsammans med en uttrycksfärdighet bildar det estetiska uttrycket (Madsen 2001:229).

Familjevåld som fenomen väcker fram mycket starka känslor, även om den professionella bemöter det dagligen på arbetet. Det är viktigt att den professionella kan ge saklig information till klienten om våld och dess följder. En klar ställning till våld hör även till yrkesrollen. (Ojuri 2001:25-26)

Under ambivalensstadiet, överväger kvinnan mellan att återvända till den som utövar våld eller avsluta förhållandet. Klientens egna tankar är i detta skede i konflikt, då den professionella bör stöda och ge förståelse. För att komma ur ett förhållande där våld utövas, finns det två alternativ. Ifall kvinnan fortsätter i förhållandet, behövs stöd och praktiska råd för varje familjemedlem enskilt, samt för familjen som en helhet, för att fortsätta livet utan våld. Det finns dock inget onödigt besök på skyddshemmet, eftersom alla besök stöder processen mot en förändring. (Ojuri 2001:26-27, Ensi- ja turvakotien liitto ry. 2006:33)

Den form av arbete som utförs tillsammans med kvinnorna på skyddshemmet är kontinuerligt i den bemärkelsen, att processen framskrider både under krisfaserna samt under stöd i coping. Skillnaden är dock att i coping förbinder sig klienterna till en längre process där förändring eftersträvas mot att vara herre över sitt eget liv. (Ensi- ja turvakotien liitto ry. 2006:32-33, Rautava & Perttu 2002:92)

Under denna process påverkas kvinnan av två olika roller, offret och den som klarar sig. För en person som utsatts för våld, har vardagen antagligen varit i obalans och olika

strategier för att stå ut har utvecklats. Då frigörelsen från den som utövat våld sker, behövs inte mera de tidigare coping strategierna, såsom anpassning, kontroll och eftergivenhet. Dessa byts i stället ut mot strategier som stöder känslan av egenvärde. Socialhandledarna bör, genom socialpedagogisk handlingskompetens, stöda klienterna till att hitta dessa coping strategier. Då klienten når kontroll och makt över sitt eget liv, försvinner så småningom även rollen som offret. (Rautava & Perttu 2002:92)

### **5.2.1. Praktiskt stöd och hjälp i konkreta saker**

Det praktiska stödet socialhandledaren kan ge klienten uttrycks genom den produktiva kompetensen. Detta innebär konkreta färdigheter som är viktiga i den aktuella kontexten (Eriksson & Markström 2000:174). Utgångspunkten i skyddshemsarbete är att ta i beaktande klientens eventuella krissituation och traumat som uppstått på grund av familjevåld, vilket igen kräver en kompetens i att stöda och bemöta en person i kris. Praktiska råd bör ges i hur rättsliga processer går till som en följd av brottsanmälan. Den professionella rådgör även vid frågor som berör familjen, såsom separation, planering av dagvård eller skola för barnen under vistelsetiden på skyddshemmet samt eventuella bostadsärenden. Tillsammans med klienten kartläggs även en säkerhetsplan där risker och eventuella farosituationer tas i beaktande. Det mångprofessionella teamet diskuterar tillsammans de praktiska råd och stödformer som klienten är i behov av. (Ensi- ja turvakotien liitto ry. 2006:28, 33, Keskinen 2005:192-193)

Enligt Ranne et al. (2005:49) synliggörs produktiv kompetens bäst i vardagliga, konkreta handlingar inom arbete på skyddshem. Att värna sin omgivning, ge uttryck för praktiska handlingar, ekonomiskhet och att vara en pålitlig vuxen hör till det produktiva. På skyddshem kan det handla om att hålla utrymmena städiga och trivsamma. Utöver det kan produktivitet uttryckas genom viljan att sköta om en klients ärende och göra saker tillsammans. I själva processen att lösgöra sig från våld utgås från två centrala principer: autonomi och empowerment (Rautava & Perttu 2002:93).

Till den professionellas uppgift hör att medvetandegöra kvinnors erfarenheter och berättiggöra de känslor som uppstått. Det som skett bör bearbetas, vilket ofta sker genom kommunikation med socialhandledaren. Samtal har ofta följder, vilka leder till

frigörelse. Under produktiva handlingar, så som matlagning eller promenader, uttrycker socialhandledaren sig, förutom av den expressiva kompetensen, även av den kommunikativa kompetensen. Detta kompetensområde granskas även närmare vidare i texten. (Rautava & Perttu 2002:94)

Samtal föds på basen av den produktiva kompetensen, då kontexten eventuellt är naturligare och stämningen lugn. Under samtalen är förståelse och högaktning viktigt. Under processen bör även klargöras stödets kontinuitet, oberoende av vad kvinnan besluter sig för. Processen är ofta lång och bör framskrida enligt klientens villkor. Olika lösningar och alternativ utforskas och produceras, då kvinnans självbestämmanderätt bör högakts och även små framsteg lyftas upp. (Rautava & Perttu 2002:94) Eftersom våld är en mycket emotionell upplevelse, bör känslor som skam, skuld och rädsla bearbetas. Konkreta handlingar fungerar ofta som arbetsmodell för känslobearbetning. Vardagliga, konkreta handlingar ger även klienten en trygghetskänsla. En socialhandledare kan, exempelvis, titta på tv tillsammans med klienterna och samtidigt diskutera vardagliga saker. (Ensi- ja turvakotien liitto ry. 2006: 34, Laine 2005:75)

Att ta i beaktande våldet och ge tillräcklig information om det under processen på skyddshemmet är viktigt. Utöver det bör praktiska saker även lyftas fram som berör klientens vardag. Dessa kan exempelvis vara diskussioner om hur vardagen fungerar, vem som lagar maten, orkar någon tvätta byk och städa. Ifall familjen har barn, bör dessa tas i beaktande i första hand. Eventuell användning av rusmedel i familjen är även något som bör diskuteras tillsammans med kvinnan. Skyddshemsklienterna bär ofta på en stor mängd oklara saker lik ett söndrigt livspussel, där bitarna bör sättas på plats. Att ingripa i klientens situation är att skapa utrymme för tankar och stöd i att göra något obegripligt till begripligt. Målet är att klienten själv börjar intressera sig för olika alternativ. (Ensi- ja turvakotienliitto 2009 s. 2)

### **5.2.2 Kreativa metoder**

Det expressiva kompetensområdet kräver en viss sensitivitet och representerar den kreativa dimensionen av socialhandledarens handlingskompetens. Det uttrycks som estetiska eller emotionella val inom arbete på skyddshem. Grundtanken är att förstärka klientens personlighet oberoende av etnicitet, religion eller språk. En del av

skyddshemsklienterna är invandrare som är i behov av tolk för att kunna kommunicera. För dessa bör säkras hjälp i språkliga ärenden och trygga deltagande i normala tjänster. Även utslagning motarbetas. (Ranne et al. 2005:49-50)

Att delta i någon kreativ verksamhet förstärker en individs personlighet och ger styrka att kontrollera över det egna livet. Kreativ verksamhet kan även vårda och sammanfoga, då betungande tankar, fruktan och ångest lindras genom att göra något praktiskt. En kreativ verksamhet är även för många det enda sättet att visa att man klarar av något och är delaktig av något. Målet med kreativa metoder är att förstärka psykisk- och social hälsa samt minska ensamhet och utslagning. (Laine et al. 2009: 214)

En socialhandledare bör inneha tillräcklig kunskap om olika kreativa material och tekniker som kan användas i bearbetning av traumatiska händelser. Användning av kreativa metoder är även bra att diskutera tillsammans med ett mångprofessionellt team. Olika stöd- och kamratgrupper ordnas för kvinnor som utsatts för familjevåld där kreativa metoder såsom bildkonst, motion, musik, litteratur och teater används. (Laine et al. 2009: 216)

Att använda olika känslkort eller bilder till stöd för att beskriva känslor är ett sätt att bearbeta traumatiska händelser tillsammans med skyddshemsklienterna. Kort kan även användas under samtal för att hålla tankarna i styr. Att rita och måla är även ett sätt att få utlopp för sina känslor samt omorganisera sina tankar. Att rita olika figurer är igen ett sätt att gestalta sin livssituation. (Ensi- ja turvakotien liitto ry. 2006:34-35) En kreativ process kan även stöda till empowerment, en bättre självkänsla och växelverkan (Ranne et al. 2005:54).

I kartläggning av socialt nätverk kan konstruering av ett släkträd fungera som stöd. Släkträdet kan även medvetandegöra kvinnan om livsloppet och i vilka skedet våld varit inkopplat. Att rita en nätverkskarta stöder kvinnan att upptäcka sitt nutida nätverk och dess eventuella förändring som en följd av våldet. Nätverkskartan kan även stöda till att återaktivera betydelsefulla relationer. (Ensi- ja turvakotien liitto ry. 2006:34-35)



Berättelser som beskriver egna livet klassificerar det gångna, känslor och erfarenheter. En kvinna kan tillsammans med socialhandledaren tolka det gångna med hjälp av berättelserna och samtidigt göra utrymme för en förändring och nya strategier. (Ensi- ja turvakotien liitto ry. 2006:35)

Då socialhandledaren använder sig av den expressiva kompetensen, bör klientens subjektivitet alltid tas i beaktande, vilket ligger som grund i socialpedagogik. Klienten bör ges tid, rum och alternativ och vara sensitiv för det emotionella. Socialhandledaren kan, genom sin expressiva handlingskompetens möjliggöra en reaktion, där känsla av värdering, autonomi och frivillighet uppstår. (Ranne et al. 2005:59-60)

### **5.3. Kommunikation och växelverkan**

Den kommunikativa kompetensen synliggörs centralt i socialpedagogisk handlingskompetens, eftersom kommunikation är en grundläggande faktor för att nå förståelse för klienten. Inom arbete på skyddshem är kommunikation ett arbetsredskap, vilken även är orsaken till att den kommunikativa kompetensen lyfts upp tidigare i texten i samband med socialhandledarens andra kompetensområden. Under kommunikation skapas relationer och genom kommunikation uttrycks även människans identitet. (Eriksson & Markström 2000:151-152)

Den första frågan då en kvinna anländer till skyddshemmet är vanligtvis vad som har hänt. Varför det hänt är inte relevant att veta. Det viktigaste är att klienten självmant får berätta om situationen och om de känslor som hör till. Socialhandledaren bör även vara uppmärksam för den psykiska sidan och diskutera hur det inverkat på kvinnan. Viktigaste under hela processen är att kvinnan känner att hon blir tagen på allvar. Att ta en klar inställning till våld är viktigt, inte till den som utövat det. Under det första samtalet kan även realiteter tas upp, såsom att familjevåld är ett förhållandevis allmänt fenomen och att kvinnan inte är ansvarig över våldutövarens beteende. (Rautava & Perttu 2002:69-70)

### 5.3.1 Dialog i växelverkan

För att skapa en god växelverkan krävs tillräckligt tid, pålitlighet och förmågan att lyssna. Att utveckla förmågan att lyssna, kräver att den professionella först är medveten om sina egna tankar. Dialog i växelverkan möjliggör förståelse och främjar jämlikhet. Dialog förutsätter sensitivitet för mottagning av en annan människas ord. Det är frågan om ett samspel, där minst två parter tänker tillsammans. Den professionella är även kapabel att vara omedveten och lita på klientens kompetens då känslan av en delad sakkunnighet uppstår. En dialog framskrider både genom klientens, men också genom den professionellas villkor. Teman som behandlas behövs inte planeras på förhand, utan den följande frågan föds på basen av den tidigare frågans svar. Genom dialog skapas något nytt genom att nå en ny förståelse. (Järvinen et al. 2007:143, Vilen et al. 2002:87)

Klienten och den professionella är samarbetare som tillsammans söker svar och möjligheter. Växelverkan mellan klient och professionell kallas för en dialogisk aktivitet, där diskussionen är ömsesidigt givande. Växelverkan förutsätter konsten att kommunicera. I dialog strävas efter förståelse för att skapa nya synvinklar.

Utgångspunkten är nyfikenhet och viljan att förstå vad andra tänker. Det tekniska kunnandet är icke centralt, utan i stället förhållningssätt, grundattityd och tankesätt. I dialog är det viktigt att alla deltagare är aktiva med samma rättigheter och värde att delta. Dialog kan kallas för ett fungerande sätt att kommunicera, där förutsättningen är öppenhet, högaktande och förbindelse att göra tillsammans. För den professionella är alla ord klienten säger likvärda och lika sanna. (Järvinen et al. 2007:107-108, Mönkkönen 2007:28)

En lyckad dialog innebär även beaktande av en så kallad tyst växelverkan. Växelverkan uttrycks nämligen genom två olika former, genom ord och utan ord. Under samtal använder socialhandledaren sig av den kommunikativa kompetensen, medan den expressiva kompetensen uttrycks då kommunikationen sker utan ord. Den så kallade tysta växelverkan innebär miner, gester och andra icke-verbala uttrycksformer. Ifall det verbala och ickeverbala är i konflikt med varandra, påverkas resultatet. En socialhandledare bör ta i beaktande betoningen på rösten och kroppsspråket vid bemötande av klient, för att maximera trygghetskänslan. (Vilen et al. 2002:22)

Enligt Mönkkönen (2007:28) behövs en trygg omgivning för att nya idéer kan skapas. I en ångestfull situation är en person inte kapabel att se nya synvinklar. Då en klient anländer till skyddshemmet, finns det en sannolikhet att hon inte vill diskutera om vad som hänt. En dialogisk växelverkan kan inte förutspås på förhand.

Ibland kan det vara svårt att hitta rätta ord och vanligtvis finns sådana heller inte. I sådana fall kan klienten eventuellt bäst ha nytta av tystnad. För att tystnad skall utvecklas till kunskap som kan användas som ett svar, bör den professionella lära sig att lyssna på klienten. Tyst kunskap är subjektivt, kontextuellt och grundar sig på erfarenheter. Det innebär inte bara tystnad, utan något som bör läras att känna och se. En trygghetskänsla skapas för klienten, då socialhandledaren är både fysiskt och psykiskt närvarande (Vilen et al. 2002:88). Eriksson & Markström (2000:174) menar att för att denna expressiva kompetens kan uttryckas, bör socialhandledaren ha utvecklat kunskap i att använda sig av kroppsliga uttryck och sinnen för att frigöra erfarenheter som inte kan uttryckas verbalt.

### **5.3.2 Tillit**

Klientens känsla av tillit skapas på basen av hur socialhandledaren uttrycker sig både kommunikativt och expressivt. Rom Harren (Se Ruuskanen 2002:139) beskriver tillit som given tillit, då tillit för någon finns på förhand, även om man inte träffat personen. I detta fall grundar sig tillit på att denna person handlar kompetent i sin situation och är på så sätt pålitlig. Motsats till given tillit är förtjänad tillit. Det är en tillit som uppstår genom en social växelverkan. Inom arbete på skyddshem är tillit en produkt av växelverkan och en förutsättning för dialog. Det är speciellt viktigt att lägga fokus på negativa och svåra ämnen som bör diskuteras. I de fall där klienten inte själv lyfter fram sina behov eller sin oro, är det sätt den professionella tar upp det viktigt. Ifall klienten har en känsla av att kunna lita på socialhandledaren och dennes förmåga att behärska negativa saker, är det lättare att prata om svåra upplevelser. Tillit är även beroende av hur den professionella reagerar på klientens berättelse, både verbalt och genom kroppsliga gester och uttryck, d.v.s. genom den kommunikativa och expressiva kompetensen. Dock kan klienten inte tvingas till att tala om något som denne inte är

kapabel till vid ett visst skede, vilket även bör tas i beaktande under växelverkan. (Vilen et al. 2002:57)

Processen på skyddshemmet innebär att klienten bearbetar svåra upplevelser tillsammans med en professionell. Detta innebär att klienten är tvungen att öppna sig om sitt privatliv. Socialhandledaren bör vara noggrann med att inte erbjuda klienten en viss roll under diskussionen. Ifall den professionella fastställer klientens situation för snabbt, i stället för att ställa detaljrika frågor, påverkas klientens situation och eventuellt identiteten (Mönkkönen 2007:41,44). Ju mer klienten litar på socialhandledaren, desto naturligare lyfter hon upp sina behov och är mottaglig för hjälp. Klienten bör även vara medveten om vem alla som får veta om det som diskuterats. Socialhandledaren skall därför noggrant överväga hur klientens behov tas upp under rapporter och möten, så att tystnadsplikt högakts. (Vilen et al. 2002:57)

Tillit, förtroende och tystnadsplikt är enligt Laine et al. (2009:190) mycket viktigt i ett förhållande mellan klient och professionell. Den professionella får inte förmedla något som berör klienten för en utomstående. Att berätta för en utomstående om vem som är klient på skyddshemmet bryter mot tystnadsplikten.

### **5.3.3 Empati**

Expressiv kompetens innebär känslighet för att observera en annan människa och svara på dess behov (Madsen 2001:229) Det är en kunskap som svarar på någon annans situation på så sätt, att den andre känner sig levande. En sensitiv socialhandledare är kapabel att sätta sig in i klientens känslöstämning och dela den tillsammans med klienten. Känslöstämningen kan vara sorg, glädje och rädsla. Sensitivitet innebär dock inte att den professionella överflyttar klientens känslöstämning över sig själv så, att den hindrar ifrån att se klientens situation genom ett bredare perspektiv. Ifall en klient skrattar och skämtar om det som hänt, kan socialhandledaren dela dessa känslor. Till den professionellas kompetens hör dock att ifrågasätta känslöstämningen. Humor kan exempelvis vara ett sätt att undvika att diskutera en svår händelse. (Vilen et al. 2002:81)

Att leva sig in i en annan människas situation kan vara både sympati och empati. Sympati innebär positiva känslor för en annan människa (feelings for) även om det nödvändigtvis inte behöver betyda förståelse för klienten. Empati innebär en inlevelse i en människas känslor (feelings with), där den verkliga meningen är att nå förståelse för en annan. En empatisk person inser vad en annan människa tänker, känner, upplever och varför denne agerar på ett visst sätt. (Vilen et al. 2002:81, Janhonen & Vanhanen-Nuutinen 2005:106)

Att visa för mycket empati i ett för tidigt skede kan dock upplevas för påträngande. Orsaken kan vara att en annan människa upplevs komma för nära inpå. En annan reaktion kan vara hjälplöshet, då bakomliggande orsak ofta är rädsla eller förbryllning över att en främling förstår klientens situation så väl. Aarnio (Se Vilen et al. 2002:81-83) beskriver kognitiv inlevelse som något där den professionella flyttar de egna sinneskänslorna åt sidan, tystar ner sina tankar och lyssnar koncentrerat på klienten. Kognitiv empati kräver att den professionella förhåller sig jämlikt till klienten samt har klargjort sina inre värden och attityder. Ifall den professionellas egna tankar, känslor och erfarenheter ligger som för tidiga förklaringar på klientens situation, kan det vara svårt att lyssna på klienten. För att försäkra sig om att ha förstått klienten rätt, beskriver den professionella sin synvinkel över situationen för klienten. (Janhonen & Vanhanen-Nuutinen 2005:106-107)

Att väcka fram ett hopp hos en människa som känner sig ha förlorat det är svårt. Att ge empati kan vara lyssnande men också uppmuntrande. En del är intresserade av att höra exempel på hur andra kvinnor klarat sig genom liknande processer. Ett hopp kan även fås av att klara av praktiska, vardagliga saker. (Vilen et al. 2002:72)

Etiken i viljan att hjälpa baserar sig på ett kritiskt tankesätt samt dialoger och diskussioner som berör verkligheten, samt viljan i att bekänna nya tankestrukturer. Ett dialogiskt bemötande är med andra ord att tillämpa etiska principer i verkligheten. (Mönkkönen 2007: 33-34)

## 5.4 Autonomi och empowerment

Syftet med handlingskompetens är att stöda klienter till självständighet. Detta innebär både en psykisk och fysisk frigörelseprocess där tidigare osynliga faktorer görs synliga och obetydliga faktorer betydliga. Klienten bör bli medveten om de förändringar som frigörelseprocessen innebär, för att kunna förbereda sig inför kommande. (Rautava & Perttu 2002:Kalvo 35a) Med autonomi menas, förutom självständighet, även deltagande i ett större sammanhang. Att vara delaktig och känslan av att vara herre över sitt eget liv skapar autonomi (Ruuskanen 2002: 83).

Empowerment är en process där klientens känsla av egenvärde växer. Det innebär en inre kraft som uppstår av egna insikter och erfarenheter. Växelverkan med andra människor är en betydande faktor i empowerment. Att visa att man bryr om, förmedlar trygghet, är till förfogande och öppen, stöder en person till empowerment. (Vilen et al. 2002:24)

Till en socialpedagogisk handlingskompetens hör att stöda klienter till att behärska över det egna livet. Klienten bör bli medveten om sina rättigheter och möjligheter i att kunna påverka samhället. Genom att förstärka klientens starka sidor och öka kunskap stöds personen till självhjälp. Ett empowerment centrerat närmandesätt (Wellness Approach) betyder att den professionella uppmärksammar de coping strategier kvinnan använder sig av och ger positiv feedback om dem. De som utsatts för våld bör inte ses som psykiskt okunniga och förstörda, eller som kvinnor som vill bli misshandlade. Kvinnorna har fungerat så gott de kunnat för att klara av våldet och undervärdering. Empowerment innefattar även kvinnans självbestämmanderätt (Self-Determination). Detta innebär att ingen annan utom kvinnan själv kan veta, vad som fungerar bäst i hennes fall eller vad hon är kapabel att utföra. Kvinnorna behöver hjälp, stöd och kunskap om valmöjligheter och eventuella risker för att kunna göra självständiga beslut. (Rautava & Perttu 2002:95)

Hjälprelationen får dock inte bli en utövning för makt. Svend Ellehammer Andersen (Se Madsen 2001:177-178, 183) anser att då den professionella erbjuder hjälp till den

svagare parten, råder ett herravälde, vilket innebär att det är fast vid den professionella ifall klienten känner sig som den svagare parten. För att minska maktutövning, är likvärdighet en princip som bör fullföljas.

Enligt Teija Sonkkila (Se Vilen et al. 2002: 339) är bemötandet av varje enskild individ en speciell upplevelse. Den professionella har en viss makt i sina händer och vid bemötande av en klient förstärks yrkesetiken. Den professionella bör lyfta upp klienten på en sådan nivå att problemen kan synliggöras och bearbetas. Verksamheten bör byggas enligt klientens villkor på så sätt, att ett förtroende för de egna krafterna att bemöta problemen stöds. En sådan känsla uppstår då en person på basen av de egna upplevelserna inser och når förståelse för en sak och känner sig ha lyckats med något. Enligt Juha Siitonen är faktorer som frihet, ansvar, förtroende, kontexten och optimism betydande i empowerment. Det centrala är att processen aktiveras och sätts i gång hos individen, eftersom det är en personlig och social process. Kraft direkt kan inte ges åt någon annan, medan situationer där stämningen är positiv och uppmuntrande främjar hälsa och ger nya krafter.

## **5.5. Professionell förståelseram**

Den analytisk/syntetiska kompetensen innebär att socialpedagogen i sitt arbete försöker nå en djupare förståelse av verkligheten. Detta sker genom att den professionella kontinuerligt tillägnar sig ny teoretisk kunskap, tar del av andras erfarenheter och genom dessa drar slutsatser av egna erfarenheter. Detta utgör den professionellas förståelseram. Det centrala är att socialhandledaren ständigt analyserar och reflekterar kring vardagliga situationer på skyddshemmet. (Eriksson & Markström 2000:174)

En person som är socialpedagogiskt inriktad befinner sig i en ständig tillväxt, där kritiskt tankesätt och viljan att lyfta fram det goda hos individer ligger centralt. (Ranne et al. 2005:20) Professionell tillväxt innebär en utveckling av individens färdigheter och kompetensområden. En grund i att kunna växa och utvecklas är viljan att hjälpa. Utöver viljan krävs attityder som stöder ansvarsstagande och högakttande av andra. Den professionella tillväxten kan ses vara ett livslångt lärande, eftersom intagning av ny

kunskap och nya färdigheter utvecklar den professionella identiteten. (Laine et al. 2009:180, 182)

Professionsforskaren Kenneth Forslund (Se Eriksson & Markström 2000:171-172) anser att det professionella arbetets värdegrunder vilar på en etisk kod eller en yrkesetik. Han anser att den professionella bör ha klargjort sin yrkesmoral som berör människosyn, samhällssyn och kunskapssyn. Teorierna ger tankestrukturer, d.v.s. något att utgå ifrån samt förståelse för det praktiska handlandet. Då teori och praktik går hand i hand, kallar Forslund det ”How to think about it”. Detta ger förståelse och är därför en grund för handlingsberedskap. De metoder eller tekniker som används bör ha en relevans för yrkesutövandet samtidigt som de går parallellt med teorigrunden. Detta kallar Forslund för ”How to do it”. Det krävs med andra ord en ständig reflektion över vilka metoder bör användas i olika situationer. Till en socialpedagogisk handlingskompetens hör att kunna anpassa samt finna unika lösningar till unika problem.

#### **5.5.1 Förståelse genom reflektion och analys**

En professionell tillväxt sker genom att den professionella kritiskt granskar sig själv. Detta innebär medvetandegörande av det egna agerandet. Frågor som *Varför fungerar jag på detta sätt? Var härstammar mitt sätt att fungera?* d.v.s. grund antaganden, bör sättas inför kritik. På så sätt omformar den professionella problemsituationer och nya tankestrukturer uppstår, vilka stöder en utveckling av sig själv och arbetsgemenskapen. En reflektiv socialpedagogiskt inriktad person som skapar syntes, är kapabel att koppla teorier, termer och egna upplevelser med verklighet. Denna helhet bildar den handlingskompetens den professionella använder sig av. (Ranne et al. 2005:35)

För att kunna förstå en annan människa genom ett brett perspektiv, bör den professionella ha en förståelse för sina egna känslor samt skapa förståelse för de känslor arbetet väcker. I detta fall skapar den professionella en helhetsbild över eventuella besvikelser, skuld-känslor eller misslyckanden och reflekterar dem till sin handlingskompetens. Med reflektivt arbetssätt menas att kunna ifrågasätta sig varför man handlar/handlat på ett visst sätt i en viss situation samt förmågan att lyssna på sig



själv. Det kräver att kunna kritiskt granska och analysera sin egen inlärningsprocess, det egna arbetet och arbetssituationer. Utöver det krävs självkännedom och godkännande av ovisshet, vilket leder till uppkomst av nya idéer och eventuellt till ett resultat. Ett reflektivt arbetssätt kräver mognande och ett livslångt lärande. (Ranne et al.2005:23, Rautava & Perttu 2002:142-143)

Donald Schön (Se Eriksson & Markström 2000:171-172) skiljer på reflektion över val av arbetsmetoder som skall användas i olika situationer. Den första, reflektion i handling (reflection-in-action), sker kontinuerligt under arbetets gång, d.v.s. under själva handlingen. Med reflektion i efterhand (reflection-on-action) menas den reflektion som görs över handlandet och handlingens resultat i efterhand. Då påbörjas en analys över varför handlingen skett på ett visst sätt, genom vissa metoder och vad det innebär för klienten och för den professionella. På så sätt medvetandegörs även arbetets rutiner samtidigt som det lyfter fram den professionellas egen kunskap, starka och svaga sidor samt en bedömningsförmåga.

Kenneth Forslund (Se Eriksson & Markström 2000:171-172) betonar vikten av reflektion och granskning över det egna yrkesutövandet. Detta kallar han för utvärdering, d.v.s. då slutsatser över handlingarna görs. Erfarenheterna igen ger ny kunskap som senare kan tillämpas i arbetet. Reflektion kan även klassificeras i följande undergrupper; teknisk reflektion, affektiv reflektion och kritisk reflektion.

Med teknisk reflektion menas bedömning av verksamheten och utredning av kompetensområden. Det affektiva sättet att reflektera innebär kompetens i att kunna sätta den professionella verksamheten i ett känsloperspektiv i stället för ett tekniskt. Det affektiva innefattar uttryckandet av känslor och förståelse för de egna känslorna i förhållande till arbetet. För att kunna utvecklas, krävs en kritisk reflektion. Detta innebär en kritisk granskning och ifrågasättning över de rådande tankestrukturerna och grunderna, både egna och verksamhetens, samt en strävan efter utveckling. En person med socialpedagogisk handlingskompetens kan använda sig av dessa tre nivåer av reflektion samtidigt, för att nå en fungerande helhet. (Ranne et al. 2005:35-36)

Den relation som skapas mellan professionell och klient utgår från bemötandet, ett äkta intresse för klientens situation och liv. Utöver detta behövs ett reflektivt förhållningssätt, d.v.s. ett medvetande över att bemötandet av klienten aktiverar känslor och tankar hos den professionella. Till en socialhandedares handlingskompetens hör med andra ord att kunna se saker och ting ur ett bredare perspektiv eller att kunna se skogen bakom träden. Detta igen stöder den professionella att bygga ett emansipatoriskt arbetssätt och tron på klientens möjligheter att bli herre över sitt eget liv. (Ranne et al. 2005:24-25)

### **5.5.2 Analytisk professionalitet på skyddshem**

En analytisk/syntetisk kompetens innebär att den socialpedagogiskt inriktade personen kritiskt granskar och reflekterar kring sig själv som professionell, men även som en person som ständigt utvecklas. Samma granskning och reflektion bör ske i skyddshemskontexten. Analytiskhet kräver med andra ord reflektivitet och inom arbete på skyddshem kan målet för reflektion vara exempelvis de möjligheter omgivningen erbjuder för klienterna. (Ranne et al. 2005:35)

Eftersom en del av skyddshemsklienterna är mödrar tillsammans med sina barn, är det viktigt att utveckla omgivningen barnvänligt och tryggt. Som professionell bör detta tas i beaktande för att skyddshemmet skall kunna erbjuda en hemtrevlig och säker miljö för sina klienter. Även klienternas egna förslag och behov bör tas i beaktande. Utöver det fysiska, bör även den psykiska miljön tas i beaktande. En analytisk professionalitet innebär ett intresse för medmänniskorna på arbetsplatsen och den sociala gemenskapen. Detta innebär en kompetens i att kunna reflektera över den gruppdynamik och ledarskap som råder samt växelverkan mellan anställda emellan. Eftersom klienterna ofta är känsliga mot yttre signaler är det viktigt att personalen på skyddshemmet har en fungerande gruppsammansättning. För att nå detta, krävs en fungerande växelverkan anställda emellan, vårdande av anställdas hälsa samt en ständig reflektion över den psykiska miljön. Arbetshandledning och arbetshälsovård vid behov är även ett stort stöd inom arbete på skyddshem. (Ranne et al. 2005:35)

### 5.5.3 Kunskap i handling

Enligt Laine (2005:179-183) byggs professionalitet på skyddshem upp genom kommunikation och genom forskande metoder. Professionalitet på skyddshem skiljer sig från de teorier som beskriver handlingskompetens och professionalitet, eftersom arbete på skyddshem är så kontextbundet. Kompetens nås inte endast genom att kunna beskriva termer som hör ihop med skyddshem, såsom våld, eller genom att lyfta upp metoder som används inom arbete med den vuxna befolkningen eller institutionella mål. Inom arbete på skyddshem producerar anställda ständigt ny situationsbunden kunskap. Klientcentrering, mångsidig kunskap och en föränderlig verklighet är något som beskriver vardagen på skyddshemmet. Även funktion, mångkontextualitet, den professionellas livserfarenhet och den betydelse arbetet har, beskriver kompetens.

Thomas Kuhn (Se Eriksson & Markström 2000:177-178) beskriver ett paradigmbegrepp ur vilken den socialpedagogiska kompetensen kan diskuteras. I det praktiska arbetet innebär det lösningar som föredras framför andra, så kallade mönsterfall. Att lära sig dessa, bildar en tyst kunskap som är svår att beskriva och som eventuellt inte kan byggas upp genom exempel eller regler. Den tysta kunskapen nås genom flera enskilda fall och bildar en exempelbaserad kompetens. På så sätt byggs förståelse för olika klienter upp. Detta kallas även för standardproblem, genom vilka den professionella kan träna sig in i liknande situationer. Nya problem igen, bildar nya mönsterbildningar. Det finns dock ingen garanti på att ett sätt att bemöta en klient, fungerar på samma sätt med följande, även om situationen är liknande. Genom erfarenhet kan bedömningsförmågan för olika klienter skapas. Detta innebär att kunskap i handling går utanför regelföljande och kan endast tränas, men bör dock överträdas på ett kunnigt sätt. Reglerna igen utgör ett stöd i handling och ger möjlighet till ett lärande.

Enligt Laine ligger fokus inte på användning av enskilda metoder tillsammans med klienten, utan på bemötandet av klienten och genom detta nå en förståelse för den enskilde individens behov. En stor del av tiden på skyddshemmet går även åt att klienten får vila och samla sina krafter och ge sig själv tid för att bygga upp en bättre framtid. Då en klients liv förändrats till ett liv utan våld, har målet nåtts. I processen mot en förändring är det viktigt att kvinnan kan sätta värde på sig själv. Detta stöds bäst

genom empowerment och genom att högakta kvinnans subjektivitet. (Laine 2005:185-187)

Att arbeta med sorg är belastande och i samtliga fall direkt skrämmande. Därför kräver verksamheten en god struktur och ledning som sköter om konstruktionen. De anställda bör vara medvetna om sina egna kompetensområden och krav, samt vilket som inte hör till det egna arbetet. Oklarheter bör redas ut, eftersom dessa drar ner på de krafter som behövs för det egentliga arbetet. Att identifiera den sorg som klienterna bär på öppnar kunskapen i att vara närvarande och till verkligt stöd. Under det tillfället kan den handling ske, som just då är möjlig och meningsfull. (Ensi- ja turvakotien liitto 2009:3-4)

Sammanfattningsvis kan man dra den slutsatsen att en professionell med socialpedagogisk handlingskompetens kan ständigt uttrycka sig med hjälp av den produktiva, expressiva, kommunikativ och analytisk/syntetiska kompetensen. I texten har även framkommit att en socialhandledare bör ha till hands alla kompetenser under en aktivitet, vilket även gör det svårt att integrera endast en viss kompetens under en rubrik i förhållande till skyddshemskontexten. Detta är heller inte syftet, eftersom socialpedagogisk professionalitet uttrycks genom förmågan att kunna integrera alla fyra kompetenser i gemensam samverkan för att nå målet. (Eriksson & Markström 2000:175)

## **6. METOD OCH MATERIAL**

I detta kapitel granskas och beskrivs den undersökningsmetod jag använt, samt dess relevans för resultatet. Den kvalitativa metoden kräver en relevant datainsamlingsmetod, vilken beskrivs i detta kapitel. För att det data man samlar in skall vara av relevans, bör ett urval av respondenterna göras och vissa saker tas i beaktande. Vidare beskrivs i kapitlet de grunder jag haft vid val av forskningslitteratur. Dessutom redogörs på vilket sätt materialet analyseras och vilken metod jag valt för tolkning.

Dessutom granskas betydelsen av reliabilitet, validitet och generalisering för kvalitativ metod. Slutligen beskrivs de etiska aspekter som bör tas i beaktande vid en forskning.

## 6.1. Val av metod

För att få svar på min andra forskningsfråga; *Hur upplever kvinnor stödet av en socialhandedare?*, ansåg jag nödvändigt att utföra en undersökning, för att få ett resultat som skulle mäta det jag var intresserad av. Målet med mitt forskningsprojekt är inte att avtäcka hela verkligheten, utan endast ett litet stycke, d.v.s. det jag själv upplevde som intressant. (Jacobsen 2007:13,41)

Som undersökningsdesign har jag använt mig av en kvalitativ metod, eftersom jag anser att denna undersökningsuppläggning lämpar sig bäst. Kvalitativ metod kan beskrivas som öppen, förståelsefull och explorerande. Datainsamlingsmetoden är även öppen, och den som utför undersökningen strävar till att så lite som möjligt styra respondenterna, så att dessa får uttrycka sig själv med egna ord. Forskaren kan välja mellan observationer eller intervjuer av målgruppen. Jag har dock valt att utföra intervjuer för att kunna använda mig av de unika samtal som kan uppstå mellan mig och intervjupersonen. Undersökaren bestämmer vad som skall behandlas under intervjun och hur. Mitt intresse var att kvinnorna med egna ord skulle beskriva om sina upplevelser av stödet på skyddshemmet. Detta var den största bakomliggande orsaken till valet av metod, eftersom målet var att utgå från empiri till teori, d.v.s. utgående från en persons verklighetsuppfattning till det teoretiska. Widerberg beskriver att målet med den kvalitativa forskningen är att finna betydelser och mening hos fenomen, i stället för mängd eller vetenskaper. (Jacobsen 2007:48-49, Widerberg 2002:16, Se Nylén 2005:10)

Till den kvalitativa metoden hör även öppenhet för respondentens unikheter, där utgångspunkten är att var och ens berättelse är värdefull och beskriven så som personen själv upplevt det. Öppenhet leder till att kvalitativa forskningsansatser har hög intern validitet. Detta innebär att de som undersöks har den rätta förståelsen för verkligheten.

Den kvalitativa metoden kan även medföra problem eftersom endast ett fåtal personer kan undersökas. Frågan lyder då ifall den lilla gruppen kan representera någon annan än sig själv, d.v.s. är gruppen generaliserbar. Denna metod har dock i min undersökning varit lämplig, eftersom intervjuerna gett mig tillräckligt med material för att nå en förståelse för fenomenet, inte möjlighet att generalisera. (Jacobsen 2007:50, 51)

Syftet med min undersökning har varit att tydliggöra ett oklart tema och skapa en djup förståelse för hur en viss målgrupp uppfattar och tolkar en viss situation, i detta fall hur kvinnorna upplevt stödet på skyddshemmet. Sambandet mellan individ och kontext har varit det som undersökts och relevant data det som eftersträvats. (Jacobsen 2007:56-57)

### **6.1.1 Datainsamlingsmetod**

Eftersom syftet med min undersökning varit att samla in ord, meningar och berättelser, har den öppna intervjun lämpat sig bäst för datainsamlingsmetod. Mitt intresse har legat i kvinnornas berättelser och personliga erfarenheter, inställningar och åsikter. Därför har även valet av individuell intervju varit lämpligt, för att få höra en kvinnas upplevelse av fenomenet i taget. (Jacobsen 2007:92-93)

Intervjuerna har genomförts som strukturerade till en viss grad med hjälp av olika teman jag valt att ta upp. Jag har även på förhand haft en klar bild över vilka teman som särskilt bör ha koncentrerats över. Enligt Jacobsen innebär en sådan prestrukturerings inte att datainsamlingen blir mindre öppen, snarare att vissa aspekter sätts i fokus. För att strukturera min intervju, har jag på förhand utarbetat en intervjuguide (se bilaga 4), d.v.s. en översikt över de teman jag valt att behandla under intervjun. Enligt Jacobsen bör intervjuguide endast användas ifall respondenten inte kommer in på det temat som intervjuaren vill lyfta fram. Teman skall även lyftas upp så naturligt som möjligt och inte nödvändigtvis i en fast ordningsföljd. Enligt Widenberg skall intervjuguiden i konkret form vara det översatta uttrycket av det man önskar analysera. Dessutom bör den vara så fruktbar och nyanserad som möjligt för att underlätta analysen. Jag har bearbetat min intervjuguide utgående ifrån Bent Madsens modell för handlingskompetens, d.v.s. kopplat den teoretiska modellen till det praktiska. Utgående

från denna har jag ifrågasatt hur kvinnorna som varit klienter på Borgå skyddshem upplevt stödet de fått. I resultatredovisningen har jag sedan kunnat återvända till Madsens modell för att analysera resultaten. (Jacobsen 2007:95-97, Widerberg 2002:68)

Kontexten där intervjun utförs kan endera var onaturlig eller naturlig. Jag har valt det förstnämnda. Ett neutralt rum har i detta fall lämpat sig bäst för intervjuerna, för att intervjun inte har kunnat påverkas på ett negativt sätt. Individer tenderar att bete sig olika i olika kontexter och eftersom ämnet jag valt att undersöka är känsligt, skulle utrymmet även vara så ostört som möjligt. (Jacobsen 2007:97)

Ett bra samtal kräver tät ögonkontakt mellan respondent och intervjuare. En bra intervju kräver anteckningar, för att minnas innehållet i samtalet. (Jacobsen 2007:98) För att samla in materialet har jag gjort anteckningar på dator. För att upprätthålla ögonkontakt har jag lyssnat på respondenten först och antecknat sedan. Detta har även haft sin fördel, eftersom då jag läst upp vad jag skrivit, har respondenten delvis upprepat det hon tidigare sagt, och på så sätt har jag kunnat försäkra mig om att jag förstått innebörden i respondentens berättelse. Att genomföra intervjuer handlar även om personkemi och ifall man inte gillar en person kan kontakten försvåras. Därför är det viktigt att sträva till ett professionellt förhållningssätt, d.v.s. inte vara för kompisaktig, men heller inte för kylig eller för långt borta (Widerberg 2002:114). Intervjuer kan även utföras med bandspelare som hjälp. På grund av etiska skäl har jag dock valt att anteckna, eftersom jag ansatt att före detta skyddshemsklienter kan anse det obekvämt att deras tal blir på band. Genom att läsa upp anteckningarna jag skrivit, har jag kunnat garantera att svaren enligt respondenterna har kunnat användas som material.

För vissa människor kan det vara lättare att samtala om känsliga ämnen per telefon. I detta fall kan dock intervjuaren inte observera hur respondenten beter sig och en personlig kontakt nås heller inte på samma sätt som ansikte mot ansikte. Telefonintervjuer har dock även positiva sidor, såsom anonymitet. (Jacobsen 2007:101)

Med validitet menas hur man mäter det man vill mäta. I min undersökning har en individuell intervju lämpat sig bäst, för att lyfta fram personliga synpunkter. Reliabilitet

innebär på vilket sätt uppläggningsen har betydelse för undersökningen, d.v.s. på vilket sätt metoderna för undersökningen inverkar. Både intervjuarens närvaro och kontexten där intervjun sker har en betydelse. Därför bör metoden man använder för datainsamling vara väl anpassad till den problemställning man har. (Jacobsen 2007:46, 116-117)

Reliabilitet och validitet diskuteras även närmare senare i detta kapitel.

## **6.2 Urval av enheter**

Enligt Jacobsen (2007:122) styrs urvalet av enheter från syftet med undersökningen. Detta innebär att valet av respondenterna är beroende av den information undersökaren är ute efter.

Det mest relevantaste urvalet av enheter är kvinnor som varit klienter på Borgå skyddshem. Jag har med andra ord valt ut enheterna på basen av dessa jag antagit att kunnat ge mycket och värdefull information. Urvalet av enheterna består även av de jag upplevt som de mest typiska. Urvalet har diskuterats med förman för Borgå skyddshem. Dessa personer är dock inte representativa i statistisk mening, utan till för att uppvisa varianter i resultatet. Därför måste mängden intervjuer heller inte vara stort, omkring fyra eller fem, för att materialet inte skall bli ohanterligt. (Trost 1993:72-73)

## **6.3 Genomförande av empiriska undersökningen**

Min undersökning gjorde jag projekterat för Borgå skyddshem med syfte att bidra till att utveckla verksamheten genom att få en uppfattning om kvinnors upplevelse av stödet på skyddshemmet. För att på bästa sätt tjäna detta syfte samlades materialet in genom att intervjua personer som varit klienter på Borgå skyddshem. Skyddshemmet ägs av Borgå stad och är grundat år 1989. Främsta uppgiften är att garantera en krisplats eller ett skydd för personer som utsatts för familjevåld. Borgå skyddshem ansvarar även för sju andra kommuner.



Materialet för min undersökning samlade jag in genom att skicka brev till kvinnor som varit klienter på Borgå skyddshem åren 2005-2006. Förman för Borgå skyddshem, Marjukka Taos fungerade som min kontaktperson (se bilaga 2) och gick igenom arkiv för att välja ut rätt målgrupp. Hon skickade även breven (se bilaga 3) för att garantera anonymitet. På så sätt kunde kvinnorna själv välja om de ville kontakta mig och ställa upp för intervju. Ifall någon inte ville ställa upp, skulle endast min kontaktperson veta vilka kvinnor som blivit kontaktade.

Jag samlade in materialet hösten 2009 och på begäran av Taos skulle inte tiden mellan den dag då kvinnorna fick brevet och sista svars dag vara för lång. Kvinnorna hade två veckor tid att kontakta mig för intervju. En sista inlämningsdag var även nödvändig för att jag inte skulle få svar senare, vilka jag sedan inte skulle ha kunnat använda för mitt examensarbete. Jag bad kvinnorna kontakta mig per telefon eller per e-post.

Jag fick två svar, varav båda varit klienter på skyddshemmet över en månad. Den ena hade varit klient i tre olika perioder. Båda hade blivit utsatta för familjevåld. Första svaret jag fick var ett telefonsamtal av en kvinna som ville berätta om sina erfarenheter, dock per telefon. Jag ringde upp henne och hon berättade öppet om det stöd hon fått. Under intervjun tog jag upp de teman jag skrivit i min intervjuguide (se bilaga 4). Jag var dock tvungen att göra några preciserade frågor för att få en så noggrann helhetsbild som möjligt. Jag gjorde anteckningar under hela intervjun.

Den andra respondenten kontaktade mig även per telefon. Hon var villig att bli intervjuad och önskade att vi kunde träffas i skyddshemmets utrymmen. Jag kontaktade skyddshemmet och ett utrymme där möten hålls bokades för mig och respondenten till det datum då vi bestämde oss för att träffas. Under intervjun använde jag mig av en intervjuguide där fyra temaområden behandlades (se bilaga 4). Rummet där intervjun skedde var bokat för två timmar, eftersom den optimala längden för intervju är mellan en och en och en halv timme. (Jacobsen 2007:99) Intervjun räckte lite under två timmar.

Jag ansåg snabbt att intervjuguiden var av stor nytta. Kvinnan var mycket öppen och berättade mycket. Vår personkemi fungerade även bra och jag fick ofta påminna mig om att upprätthålla en professionell roll. Intervjuguiden hjälpte mig att strukturera intervjun, dock inte styra den alltför mycket. Med hjälp av intervjuguiden kunde jag sakligt bygga en bro till följande tema.

I hopp om att få fler svar skickades nya brev, (se bilaga 5) denna gång till kvinnor som varit klienter på skyddshemmet kortare än tre veckor men längre än en vecka. I brevet infogade jag frågor som motsvarade de teman jag använde i intervjuguiden. Jag blev dock tvungen att omforma teman och underteman i ganska omfattande frågor. Jag bad kvinnorna att svara på dessa frågor genom e-post. Inga svar kom.

Sammanlagt skickades 45 st. brev men jag räknade med att bortfall skulle förekomma. Jag skulle ha hoppats på att fått insamlat mer material. Tyvärr kunde jag dock inte inverka på svarsprocenten efter att ha kontaktat två olika grupper av dem som varit klienter på skyddshemmet mellan åren 2005-2006 i en längre period än tre veckor, samt de som varit längre än två veckor.

#### **6.4. Analys och tolkning av materialet**

Efter insamling av materialet har jag analyserat det, eftersom all data bör struktureras genom att dela upp materialet i enskilda element. Därefter har delarna betraktas sinsemellan, d.v.s. vad de har gemensamt och vad som är olikt. (Sjöberg & Wästerfors 2008:189)

Dokumentation eller renskrivning av det material jag samlat in är något jag gjort direkt efter varje intervju. Detta bör göras, eftersom det kan vara svårt att tyda anteckningar som gjorts då man inte helhetligt stirrat på det man skrivit, utan koncentrerat sig på att hålla ögonkontakt med den som blivit intervjuad.

Anteckningarna bör även jämföras med de minnesbilder man har och reflektera över situationen. Reflektivitet innebär även kritiskt tänkande och koppling till teori. (Sjöberg & Wästerfors 2008:189) Genom att renskriva anteckningarna och reflektera över intervjusituationerna har jag kunnat skapa en sammanfattning av intervjun, både av det jag själv sagt och vad respondenten berättat (Jacobsen 2007:136-173). Eftersom mina intervjuer är gjorda på finska har jag varit tvungen att översätta dem till svenska för att plocka ut citat ur materialet.

#### **6.4.1 Tolkningsmetod**

För att kunna tolka innehållet i materialet, har jag kategoriserat texten genom att dela upp det i kategorier och på så sätt få en struktur i texten. Som tolkningsmetod har jag använt mig av en innehållsanalys. Kategorier är instrument man behöver för att kunna finna olikheter eller liknelser mellan några typer av data såsom behandlande av samma fenomen eller tema. Kategorisering innebär även förenkling av komplicerade, detaljerade eller omfattande data för att kunna jämföra texter från olika intervjuer sinsemellan. Med intervjuguide som hjälp har de grundläggande kategorierna fått sin början i det data jag samlat in. (Jacobsen 2007:139-140)

Till innehållsanalys hör även att fylla kategorierna med innehåll genom att låta citat belysa vad en person säger om den definierade kategorin. Vidare jämför man flera intervjuer med varandra för att hitta likheter. Jag har kategoriserat mitt material både genom att lyfta fram teman som tas upp av endast en person, samt teman som tas upp i båda intervjuerna. Sedan besvarar jag följdfrågor utifrån data, för att finna förklaringar och kännetecken på varför teman besvarats på så som de gjort, och ifall det finns skillnader mellan respondenterna. Efter det plockar jag fram olika uppfattningar om olika teman genom att lyfta fram citat som upplyser temat. Intresset ligger på vilken grad av samstämmighet det finns i åsikterna samt vilken grad av variation dessa har. (Jacobsen 2007:139-140, 142-144)

#### 6.4.2 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

Vid ifrågasättning av forskningens validitet ställs frågan: *Mäts det som avses mätas?* medan reliabilitet innebär: *Hur väl mäts det som mäts?* Enligt Jakobsson (Se Sjöberg & Wästerfors 2008:165-166) kan dessa begrepp vara problematiska att koppla samman med kvalitativ forskningsmetod, eftersom hon kallar reliabilitet och validitet för säker och sann kunskap. För att inte koppla den kvalitativa metoden samman med ogiltig och opålitlig kunskap, kan validitet definieras som solid, rimlig och välgrundad. Jakobsson använder sig dock av begreppet metodologisk medvetenhet för att mäta validitet och reliabilitet i kvalitativ forskning.

För att försäkra respondenten om att det hon bidragit med är relevant, har jag gjort en så kallad validitetskontroll, d.v.s. läst upp det jag antecknat för att kolla om respondenten känt igen sig. Detta kallas även *face validity* och syftet är att personen som ställt upp för intervju skall få en inblick i vad som antecknas och yttra sig om hon tycker att det är klokt och relevant. Validering innebär även att man granskar respondenternas vilja att ge riktig information. Detta innebär att man som forskare bör vara öppen för att respondenten eventuellt inte talar sanning eller att respondenten kanske svarar vad denne tror intervjuaren vill höra. Även kontexten där intervjun görs kan inverka på validitet, eftersom respondenterna kan påverkas av någon utomstående som de vet att finns i närheten. Reliabilitet handlar om ifall man kan lita på det data man samlat in. För att mäta reliabilitet analyserar jag faktorer som kan ha påverkat svarsresultaten. (Jacobsen 2007:156, 158, 161-162, 169)

Med undersökareffekt menas att undersökaren själv kan ha effekt på det fenomen som undersöks. Framför allt kan den person som blir undersökt uppträda på ett annorlunda sätt än denne i normala fall skulle uppträda. Detta är omöjligt att kontrollera fullständigt. Intervjuaren bör dock vara lyhörd och uppmärksam för respondentens ansiktsuttryck och kroppsrörelser. (Jacobsen 2007: 170-171, Trost 1993:67)

Forskaren bör vara reflektiv och utnyttja sin kunskap i vad som kan inträffa under en intervjusituation. Undersökningens trovärdighet hänger med andra ord fast vid undersökarens kompetens och erfarenhet. Öppenhet och kunskap i att kunna reflektera

över de metoder som använts är viktigt, för att på bästa möjliga sätt kunna spekulera över hur dessa inverkat på resultatet. (Jacobsen 2007:175)

Generalisering av resultat innebär att resultatet kan göras allmängiltigt. Syftet med den kvalitativa metoden är dock inte att generalisera resultaten från urvalet på en större grupp, utan istället att slå fast frekvens och omfattning av ett fenomen för att skapa förståelse och fördjupad kunskap. (Sjöberg & Wästerfors 2008:130, Jacobsen 2007:166)

## **6.5 Forskningsetiska aspekter**

En undersökning kan riskera kränkning av personer man undersöker. Forskaren har även mycket litet att ge forskningsobjektet och därför bör forskaren vara noggrann med att respondenten inte känner sig kränkt eller utnyttjad. Etiska aspekter bör speciellt tas i beaktande då man undersöker personer som varit eller är i utsatt livssituation. Den som undersöks bör ha rätt till sin egen integritet och värdighet. (Trost 1993:63)

Jacobsen (2007:21-23) tar upp grundläggande etiska krav som bör tas i beaktande vid en undersökning. Grundläggande är att respondentens deltagande är frivilligt och att personen är medveten om de risker och möjligheter ett deltagande kan innebära. Ifall det finns en risk för negativa konsekvenser, bör den som utför undersökningen noggrant överväga om den överhuvudtaget kan genomföras. Respondenten bör även veta undersökningens huvudsyfte genom att få tillräcklig information om hur resultaten skall användas. Dessutom bör den som undersöks ha förstått informationen.

För en person som varit klient på skyddshemmet, kan det vara ett känsligt ämne att tala om. Det handlar ofta om en mycket tung period i personens liv och kan sannolikt väcka osäkerhet, ifall syftet för undersökningen skulle kännas oklart. Intervjuaren måste vara beredd på besvärliga situationer och inte vara rädd för känslor som kan uppstå. (Trost 1993:63) Intervjupersonen skall inte känna att intervjuaren är ute efter ”bekännelser” eller att intervjuaren driver eller följer upp känsliga saker (Widerberg 2002:95).

En viktig aspekt är även att skydda respondentens privatliv. Ifall den information som samlas in är mycket känsligt, bör ännu större ansträngning göras för att skydda respondentens privatliv. Anonymitet innebär att en utomstående inte får känna igen en enskild individs identitet i ett datamaterial. Diskretion innebär att man garanterar deltagarna total anonymitet. Därför bör det som skett under en intervju heller inte pratas om för en utomstående. (Jacobsen 2007:24-26)

Då data presenteras, bör det göras korrekt, d.v.s. inte tas ur sitt sammanhang på ett sätt respondenten inte menat. Forskaren får inte skriva ut något som denne inte kan stå för. Detta innebär att forskaren bör ta ansvar över den kunskap som produceras samt över det sätt på vilket den produceras. (Jacobsen 2007:27, Widerberg 2002:95)

Vid granskning av min egen undersökning anser jag, att eftersom kvinnorna frivilligt fått ställa upp för intervju, har den etiska principen om frivillighet fullföljts. Detta, samt rätt till anonymitet framkom även i inbjudan. Under hela undersökningen har jag varit medveten om att anonymitet är speciellt viktigt, eftersom skyddshemmets namn och ort framkommer och respondenterna är få. Därför har jag heller inte ansett viktigt att veta åldern på kvinnorna. En annan sak jag medvetet lämnat bort är även våldets art, d.v.s. om kvinnan upplevt psykiskt- eller fysiskt våld och hur länge förhållandet varat. Eftersom kvinnorna ställt upp och visat att de litar på mig, vill jag även vara värd deras tillit.

## **7. RESULTATREDOVISNING**

Detta kapitel innehåller redovisning av resultat som framkommit genom intervjuer av kvinnor som varit klienter på skyddshemmet. Jag kallar respondenterna för K1 och K2.

### **7.1 Bemötandet**

Båda respondenterna upplevde ankomsten till skyddshemmet som en stor lättnad, men även som ett svårt beslut. Den ena av kvinnorna berättade att hon levt med en man som

fick henne att känna sig värdelös och som en fånge. Till en början var det ett stort steg att söka hjälp eftersom kvinnan inte hade någon uppfattning om skyddshemmet. Hon var även orolig över hur hon skulle bli bemött av personalen.

*"... jag kunde slutligen inte skilja på vad som var rätt och fel och hur ett riktigt förhållande skulle vara..."(K1)*

Då kvinnan anlände till skyddshemmet kände hon sig genast välkommen och personalen tog emot kvinnan väl. Hon minns dock att alla ställen fanns människor och mycket ljud.

*"... jag kände mig oerhört lättad... förmannen kom och kramade om mig och det var ett mycket varmt mottagande"(K1)*

Kvinnan (K1) minns väl hur viktigt det var att hon genast vid ankomsten fick känslan av trygghet. Handledaren visade kvinnan det rum hon och hennes barn skulle få bo i. Hon fick dessutom berätta om sin livssituation och för första gången upplevde hon då att någon förstod henne på rätt sätt.

Kvinnan (K1) upplevde ankomsten till skyddshemmet som positivt, eftersom allting var så väl strukturerat och konkret. Hon ansåg att hon fick information av personer som hon upplevde som mycket sakkunniga. Det viktigaste för henne var att få tala med en person som hade tidigare erfarenheter av liknade fall.

*"... de stödde mig att förstå vad som är godtagbart och vad som inte är det... då jag fick berätta om min situation och någon förstod mig..."(K1)*

Den andra kvinnan (K2) upplevde ankomsten till skyddshemmet som mycket förvirrande. Eftersom hon var invandrare, hade hon ingen uppfattning om skyddshem, och som misshandlad hade hon inget annat ställe att fara till.

*”... det var så stressande... så underligt... de första minnesbilderna har försvunnit för jag var så stressad...” (K2)*

Vid ankomsten till skyddshemmet upplevde kvinnan bemötandet som mycket varmt och tryggt. Det hon upplevde positivt var att hon fick omvårdnad och förståelse.

*”... genast kände jag trygghet, de gav mig ett eget rum och jag fick tala med en handledare och berätta vad som hade hänt... faktiskt fint att jag fick ett eget rum och frid och mat...” (K2)*

## **7.2 Samtalen**

Kvinnan (K1) berättade att hon litade fullständigt på handledarna. Hon hade ofta ett stort behov att tala med någon. Det viktigaste var då någon både lyssnade och gav feedback. Det hon upplevde bra var att handledaren var diplomatisk, men tog ändå en klar ställning till problemet och gick så att säga rakt på sak. Kvinnan upplevde att handledarna hade en stor sakkunnighet. Orsaken till detta var att en handledare fått kvinnan att på riktigt inse hur situationen låg till genom att konkretisera det kvinnan berättat.

Kvinnan (K1) ansåg att det är viktigt att satsa på att alla skyddshemsklienter skulle ha en egenhandledare som stödperson under vistelsen på skyddshemmet.

*”... Jag råkade få en mycket bra handledare, som stödde mig i frigörelseprocessen och just hon gav mig goda råd. Det var hon som på riktigt handledde mig i min situation och stödde mina beslut... Den akuta hjälpen då situationen är i gång är mycket viktigt men egenhandledarens långvariga hjälp är den som bär längst...” (K1)*

Skyddshemmet ordnade en tolk åt den andra kvinnan (K2), eftersom hon kände att hon inte kunde uttrycka sig tillräckligt bra på finska. Det var ett stort stöd för kvinnan,



eftersom det hjälpte henne att kommunicera och hon upplevde en känsla av gemenskap. Som invandrare var stöd i samtal en viktig del av processen.

*"... Handledarna gav mig krafter... det var den värsta tiden i mitt liv men någon handledare var nästan alltid på plats. Jag tycker att det var viktigt och bra att handledarna informerade mig vad som skall hända till följande eller efter fast två dagar, så att jag fick veta..." (K2)*

Kvinnan (K2) ansåg att personalen på skyddshemmet gav henne tillräckligt stöd och hjälp. Hon ansåg att det viktigaste vara att hon fick tala ut om det som hänt genast, för att sedan kunna glömma det.

*"... sen ville jag inte mera tala om det som hänt... jag ville inte störa, för det hade kommit andra klienter till skyddshemmet som hade det värre än jag..." (K2)*

### **7.3 Stöd till självständighet och empowerment**

Kvinnan (K1) var klient på skyddshemmet i tre olika repriser och i olika långa perioder, mellan några veckor till några månader. Kvinnan återvände hem två gånger, eftersom hon ville tro på att mannen ändrat sig. Hon hade om och om igen funderat över att ge upp och separera från sin man.

Det stöd kvinnan fick på skyddshemmet, hjälpte henne att bestämma sig för sista gången. Socialhandledarna högaktade henne, vilket gav kvinnan ett stort stöd.

*"... Det mest effektiva sättet var då jag blev "väckt" till att göra beslutet. Jag fick chansen att göra mina egna misstag i stället för att någon skulle ha gjort besluten för min del. Beslutet låg alltid i mina händer och handledaren sade att hon stöder och sätter värde på mig oberoende av mitt beslut. Det ansåg jag vara mycket professionellt..." (K1)*

Det stöd kvinnan fick genom att hon blev tagen på allvar och genom att hon fick tala ut sina känslor åt någon som förstod henne, hjälpte henne att få självkänslan tillbaka. På skyddshemmet fick hon även tid att tänka på sig själv.

Personalen på skyddshemmet hjälpte den andra kvinnan (K2) att söka ett jobb, för att hon skulle få vänner samt förtjäna egna pengar.

*”... de hjälpte mig att hitta ett jobb och efter det började jag studera finska... Jag måste se andra människor för att kunna glömma det som hänt...” (K2)*

## **7.4 Praktiskt stöd**

Kvinnan (K1) visste inte vad hon skulle vänta sig till en början angående skyddshemmet. Hon minns dock att handledarna erbjöd henne hjälp i praktiska saker, så som att följa med hem och hämta kläder, personliga saker och posten. Hon upplevde att hon direkt fick en inblick i vad som skulle skötas och när.

*”... jag fick genast hjälp i att sköta praktiska ärenden. En handledare berättade åt mig vad som borde skötas och på vilket sätt och att jag inte behöver göra det ensam...” (K1)*

Personalen på skyddshemmet gav kvinnan råd om vilka myndigheter hon kunde kontakta för att få processen att framskrida, så som t.ex. en advokatbyrå.

*”... jag lärde mig att känna till myndigheter och ringde till sådana ställen jag aldrig tänkt att jag skulle ringa. De handledde och hjälpte mig i hur jag skall gå till väga för att sköta olika ärenden, också i vardagliga saker som hör ihop med att bo på ett skyddshem...” (K1)*

Kvinnan hade positiva upplevelser om vardagen på skyddshemmet. Kvinnorna och handledarna diskuterade ofta vardagliga saker. Ifall någon hade behov att få prata privat

med handledaren, gick det att ordna. Dessutom upplevde kvinnan skyddshemmet som mycket hemtrevligt där människorna skapade stämningen.

*”... Handledarna var naturligt närvarande och vi drack kaffe och talade om ditt och datt. Det var nästan som normalt och vi var som en familj. Andra kvinnor berättade om sina erfarenheter och det var lätt att tala åt utomstående personer, i stället för en bekant, som reagerar med känslor...” (K1)*

Kvinnan fick hjälp vid skötsel av barnet, ifall hon hastigt behövde ordna upp ärenden eller ringa till någon myndighet. Hon upplevde det viktigt att hon i lugn och ro fick planera framtiden, och att det alltid fanns någon att fråga råd av. Ju längre tid kvinnan hade bott på skyddshemmet, desto mer började hon på nytt känna sig som en kvinna med egna behov. Kvinnligheten började stiga fram på nytt, berättar K1.

Socialhandledarna hjälpte kvinnan att kommunicera och hålla kontakten med sitt barns far. De överlät bland annat barnet till fadern då han kom och hälsa på, så att kvinnan inte behövde vara närvarande.

*”... det var viktigt för på grund av vårt gemensamma barn måste jag ha att göras med honom...”(K1)*

Skyddshemmet hjälpte kvinnan att komma vidare med sitt liv och så småningom flytta till ett eget hem. Kvinnan gavs möbler som kommit som donationer för att hon skulle kunna börja ett eget liv.

Den andra kvinnan (K2) upplevde att den bästa hjälpen hon kunde få var att överhuvudtaget få bo på skyddshemmet och känna samhörighet. Hon trivdes tillsammans med de andra klienterna och kände att hon skulle ha velat hjälpa dem på något sätt. Att göra något praktiskt var som terapi för kvinnan. Hon hjälpte bland annat handledarna att städa och tyckte även om att laga mat tillsammans med andra klienter.

*”... jag hade inte ro att bara se på tv. Jag hjälpte andra, det fanns många andra kvinnor där samtidigt som jag. Jag har alltid varit flitig, städat och lagat mat...”(K2)*

Skyddshemmet hjälpte även henne (K2) att få en bostad och lite möbler. Det upplevde kvinnan som fantastiskt, och hon minns tiden på skyddshemmet som en vändpunkt i sitt liv. Personalen på skyddshemmet stödde kvinnan att börja ett självständigt liv efter att ha bott där omkring sex veckor.

Kvinnan (K2) upplevde att det inte fanns något hon skulle ha önskat sig mer eller mindre, men dock minns hon att det fanns vissa skillnader mellan handledarna som kunde inverka på agerandet, såsom personlighet och ålder.

*”... Människor som kommer till Finland hoppas för mycket... Skyddshemmet är ett fint ställe. Där förstår man att kvinnor skall hjälpa varandra...”(K2)*

## **7.5 Tiden efter skyddshemmet**

Efter att kvinnan (K1) flyttat bort från skyddshemmet, anser hon sig ha fått fortsatt stöd, eftersom hon ombads att ringa och diskutera ifall hon funderade över något. Tröskeln var också lägre att ringa till skyddshemmet eftersom kvinnan redan kände personalen.

*”... Jag tycker att ett fortsatt stöd är mycket viktigt. Jag var rädd t.ex. då jag läste textmeddelanden jag fått av mitt barns far... jag ville dela det att jag mådde dåligt, tillsammans med någon... Jag skulle inte ha klarat mig ensam, på så många nivåer som jag fick hjälp... Fint att det finns sådana ställen...”(K1)*

Den andra kvinnan (K2) fick ett häfte med sig från skyddshemmet, där det fanns information om fortsatt stöd, såsom olika stödgrupper. Hon tyckte att det finländska systemet fungerar bra, eftersom det finns att få hjälp för de som faktiskt är i behov av det.

## **8. ANALYS OCH TOLKNING AV RESULTAT OCH METOD**

I detta kapitel granskas och diskuteras resultaten av undersökningen, samt de använda metoderna. Resultaten av undersökningen kopplas till den teori som presenterats innan. Fokus ligger på att kartlägga och lyfta upp vilka socialpedagogiska metoder och arbetssätt kvinnorna upplevt att varit till stöd under deras tid på skyddshemmet.

Jag reflekterar även över ifall mina resultat stämmer överens med mina frågeställningar och om de svarar mot syftet för arbetet. Validiteten granskas samt ifall resultaten kan generaliseras. Efter det granskas reliabiliteten. Jag gör en kritisk granskning genom att reflektera kring för- och nackdelar angående den metod jag använt mig av. Jag reflekterar även över möjlig fortsatt forskning inom ämnet samt relevans för arbetslivet.

### **8.1 Analys och tolkning av resultat**

#### **8.1.1 Bemötande av klient i kris**

Enligt Rautava & Perttu (2002:51) orsakar varje traumatisk händelse en emotionell kris. Personen är då som mest sårbar och känner eventuellt okontrollerbarhet.

Socialpedagogik som är en grundsten inom skyddshemsarbete, grundar sig på att nå förståelse för klientens situation, för att på mest gynnsamt sätt kunna bemöta och stöda personer i kris. För att klienterna skall uppleva bemötandet av socialhandledarna som behagligt, bör socialhandledarna inneha handlingskompetens och kunskapen att uttrycka sig genom den. Båda respondenterna påpekar att ankomsten till skyddshemmet varit en stor lättnad men även ett svårt beslut. Hur personalen bemött dem vid ankomsten har varit av stor betydelse, eftersom kvinnorna känt sig otrygga och förvirrade. Den ena respondenten lyfter även upp sin oro över hur personalen skulle bemöta henne vid ankomsten till skyddshemmet, eftersom hon inte haft någon tidigare insikt i skyddshemsverksamheten. Den expressiva kompetensen lyfts upp, enligt respondenternas svar, som betydelsefullt vid bemötandet.

Personerna runtomkring har en stor inverkan på en person som är i chock. Kvinnan (K1) minns i denna dag hur hon då upplevde att det på alla ställen var mycket ljud och

människor, även om hon kände sig välkommen till skyddshemmet. Även den andra kvinnan (K2) minns ankomsten till skyddshemmet som mycket förvirrande, trots att de första minnesbilderna försvunnit. Hon minns dock trygghetskänslan som hon fick under ankomsten. Detta förstärker Saaris (2001:42-43,142) teori om en persons uppsnappande av stimuli under en psykisk chock. Det första bemötandet av en person i kris är mycket värdefullt, eftersom klientens fortsatta process mot en framtid utan våld och rädsla påverkas.

De konkreta exemplen på upplevelsen av trygghetskänsla vid ankomsten, var enligt respondenterna förståelse och omvårdnad genom beröring, ett eget rum, mat, och frid. Båda poängterade även känslan av det varma bemötandet. Ena av respondenterna beskriver hur hon minns väl att förmannen kramat om henne under det första bemötandet och hon känt sig välkommen. Den relation som skapas mellan professionell och klient utgår från bemötandet, ett äkta intresse för klientens situation och liv. Detta igen stöder den professionella att bygga ett emansipatoriskt arbetssätt och tron på klientens möjligheter att bli herre över sitt eget liv. (Ranne et al. 2005:24-25) Även här lyfts viktigheten av personalens expressiva kompetens upp, vilket innebär en sensitivitet för klienten samt estetik och en emotionell dimension. (Madsen 2001:229)

Enligt Saari (2001:42-43,142) och Huhtalo et al. (2003:49-50) finns det sällan några riktiga ord att säga en person som befinner sig i en psykisk chockfas. I stället är det viktigt att vara lugn, förmedla trygghet, uppmuntra och framför allt att vara närvarande och lyssna vad klienten vill berätta. Det viktigaste för den ena av respondenterna (K1) var att få tala med en person som enligt henne förstod och var erfaren, då hon även för första gången upplevde att någon förstod henne på rätt sätt. Utgående från kvinnornas svar framstår den kommunikativa kompetensen som central. Dessutom förstärks teorin om att en socialpedagogiskt inriktad person som använder sig av analytisk/syntetisk kompetens skapar syntes, är kapabel att koppla teorier, termer och egna upplevelser med verklighet, vilket ger klienterna känslan av att socialhandledaren förstår och är erfaren inom området (Ranne et al. 2005:35).

Saari (2001:52-56, 102, 108, 162) påpekar att en förflyttning från chockfas till reaktionsfas sker då individen känner sig trygg. Då blir personen medveten av det som hänt och känslorna tenderar att komma upp till ytan i form av lättnad, men också aggression. Skam och skuld över situationen är ofta förekommande och klienten bör upplysas över skyddshemmets verksamhet och redogöras att även den som utövat våld är berättigad till hjälp. Ärlighet och konkret genomgång av det som hänt är grundstenen i klientkontakt, samt att tillåta alla känslor som uppstår. Svåra tankar bör bearbetas om och om igen. Respondent (K1) beskriver hur hon uppskattade socialhandledarnas ärlighet samt känslan av att allting var väl strukturerat och konkret. Detta stärker även teorin om den produktiva kompetensen, vilken representerar kunskapen att planera och organisera. Med hjälp av den produktiva kompetensen stöder och ger socialhandledaren klienterna känslan av trygghet.

Respondent (K1) minns väl hur hon tvekade och ifrågasatte sina känslor om vad som är godtagbart i ett förhållande. Kvinnan hade en känsla över att hon inte visste vad som är rätt och fel, vilket syftar på att hon befann sig i reaktionsfas. Genom förståelse och konkretisering, d.v.s. analytisk/syntetiska och kommunikativa kompetensen, stödde personalen kvinnan att förstå vad som är godtagbart. Handlingskompetens på skyddshem förutsätter jämlikhet och klienten bör inte ses som något onormalt eller någon som skall tyckas synd om. Det är frågan om att både vara en vän som vandrar med och stöder, men samtidigt en socialhandledare med professionell handlingskompetens inom området (Laine, T. 2005:103-106).

### **8.1.2 Samtal och handledning**

Grundtanken är att den professionella bör inneha en så bred världsbild att denne är kapabel att motta sådan information, som eventuellt inte klienten kan godkänna själv. Som grund till detta ligger den professionellas handlingskompetens. Till en socialpedagogisk utgångspunkt hör att högakta klienten, men även sig själv oberoende av svagheter och brister. (Vilen et al. 2002:27-28) Kvinnan (K1) berättade att hon upplevde den socialhandledare hon mest var i kontakt med som både diplomatisk men konkret. Socialhandledaren tog en klar ställning till problemet och gick så att säga rakt på sak. Kvinnan upplevde att socialhandledarna hade en stor sakkunnighet, eftersom de

fick henne att inse hur hennes situation låg till. Enligt Ojuri (2001:25-26) är det viktigt är att den professionella kan ge saklig information om våld och dess följder. En klar ställning till våld hör även till yrkesrollen. Genom kvinnans upplevelser synliggörs kommunikativa kompetensen som socialhandledarna använt sig av vid klientkontakten.

Madsen (Se Ranne et al. 2005:47, Eriksson & Markström 2000:174, Madsen 2001:230-231) beskriver den kommunikativa kompetensen som nödvändig för att skapa en relation mellan professionell och klient, samt tillit över att båda talar sanning.

Kommunikativa kompetensen är till för att etablera normer för mellanmänniskt samspel och för att skapa jämlikhet i stället för makt. Enligt Madsen bör även allmänna värden sättas under diskussion samt mål som gynnar klientens bästa formuleras.

Respondent K2 var invandrare och i behov av tolk. Grundtanken inom skyddshemsverksamheten är att förstärka klientens personlighet oberoende av etnicitet, religion eller språk. För dessa bör säkras hjälp i språkliga ärenden och trygga deltagande i normala tjänster. Även utslagning motarbetas. (Ranne et al. 2005:49-50)

Skyddshemmet beställde en tolk åt kvinnan, eftersom hon kände att hon inte kunde uttrycka sig tillräckligt bra på finska. Det var ett stort stöd för kvinnan, eftersom det hjälpte henne att kommunicera och hon upplevde en känsla av gemenskap. Som invandrare var stöd i samtal en viktig del av processen. Personalen kunde med andra ord sätta sig in i klientens situation genom den expressiva kompetensen, eftersom det verbala mellan klienten och professionella inte fungerade, förrän en tolk beställdes. Den kommunikativa kompetensen synliggörs genom att den professionella behärskar vissa kompetenser för att kunna skapa ett handlingsrum för en annan. I detta fall kan man tänka sig att beställande av en tolk gav klienten ett handlingsrum. (Madsen 2001:230-231)

Respondenten (K2) upplevde dock att det viktigaste var att hon fick tala ut om det som hänt genast, för att sedan kunna glömma det. Kvinnan beskrev även att hon inte ville störa handledarna med att endast tala om sina egna upplevelser, då det redan kommit nya klienter som hon upplevde att hade större problem än hon. Saari (2001:60-61,63-64) beskriver att då en person övergår från reaktionsfas till bearbetningsfasen, orkar



denne nödvändigtvis inte längre prata om det som hänt. Processen blir även långsammare och svänger sig inåt. Subjektivitet bör dock enligt Laine (2005:71-72) högakts, fastän klientantalet på skyddshemmet skulle vara högt och klienternas behov olika.

Kvinnan (K1) berättade att hon litade fullständigt på handledarna. Hon hade ofta ett stort behov att tala med någon. Det viktigaste var då någon både lyssnade och gav feedback. Dialog kan kallas för ett fungerande sätt att kommunicera, där förutsättningen är öppenhet, högaktande och förbindelse att göra tillsammans. För den professionella är alla ord klienten säger likvärda och lika sanna. (Järvinen et al. 2007:107–108, Mönkkönen 2007:28)

Enligt respondenternas svar synliggörs den kommunikativa kompetensen hos socialhandledarna och respondenterna upplever det som ett stort stöd. Madsen (2001:231) menar att den kommunikativa kompetensen består av både av kunskap och av en praktisk sida. Kunskapsdimensionen synliggörs genom att socialhandledarna kunnat sätta allmänna värden under diskussion genom etiska principer. Den praktiska sidan igen synliggörs genom socialhandledarnas organisationsförmåga, där det på mest gynnande sätt utvecklas inlärningsprocesser mot bakgrund av formulerade mål.

### **8.1.3 Praktiskt stöd som stöd i coping**

Kvinnan (K2) ansåg att personalen på skyddshemmet gav henne förutom stöd och hjälp, även tid att tänka på sig själv. Rautava & Perttu (2002:92) beskriver att då kvinnan når kontroll och makt över sitt eget liv, försvinner så småningom även rollen som offer. Socialhandledarna stöder, genom sin handlingskompetens, klienterna att hitta nya coping strategier. Respondent (K2) beskriver hur viktigt det var att hon blev informerad om saker och ting som skulle hända till följande. Även om det var den värsta tiden i kvinnans liv, fick hon krafter av handledarna, eftersom någon alltid var på plats. Socialhandledarnas produktiva kompetens synliggjordes genom att kvinnan upplevde socialhandledarens närvaro och informerande av händelser som ett stöd i coping. Detta

innebär att aktiviteten socialhandledarna utförde hade ett mål och för att nå målet användes lämpliga metoder.

Att återvända till arbetet är i vissa fall rekommenderat för att normalisera livet. Personen är dock ofta inte psykiskt, även om fysiskt närvarande, vilket även kan leda till depression. (Saari 2001:60-61,63-65) Personalen på skyddshemmet hjälpte kvinnan (K2) att söka ett jobb, för att hon skulle känna sig delaktig av ett större sammanhang samt förtjäna egna pengar. Dessutom började kvinnan studera finska under den tid då hon bodde på skyddshemmet. Enligt Ronnby (Se Eriksson & Markström 2000: 186) bör klienten uppmuntras till att vara aktiv aktör i sin egen situation. Dessutom bör personalen kunna reflektera över de möjligheter omgivningen erbjuder, vilket i detta fall var kvinnans möjlighet för att börja arbeta och studera (Ranne et al. 2005:35).

Båda respondenterna beskriver stödet i praktiska saker, då produktiv kompetens synliggörs. Kvinnan (K1) minns att en handledare erbjöd sig att följa med henne hem och hämta kläder, personliga saker och posten. Hon upplevde att hon direkt fick en inblick i vad som skulle skötas och när. Hon belyser även att det kändes bra då hon blev informerad om konkreta saker som borde skötas och på vilket sätt, samt att hon inte behövde göra det ensam. Dessutom kände hon att hennes självkänsla växte, genom att hon lärde sig att sköta saker som hon tidigare aldrig kunde ha tänkt sig sköta.

Konkreta handlingar som socialhandledaren utövar tillsammans med klienten representerar produktivitet. Madsen beskriver den produktiva kompetensen som ett slags omformande av omvärlden med konkreta handlingar som hjälp. För att detta kan kallas ett socialpedagogiskt kompetensområde behövs dock konkreta mål som och lämpliga metoder för att nå målet. (Madsen 2001:228) Enligt Ranne et al. (2005:49) synliggörs produktiv kompetens bäst i vardagliga, konkreta handlingar inom arbete på skyddshem. Att värna sin omgivning, ge uttryck för praktiska handlingar, ekonomiskhet och att vara en pålitlig vuxen hör till det produktiva. Den andra kvinnan upplevde känslan av samhörighet som betydelsefullt. Samhörighet kände hon exempelvis då hon hjälpte till att städa. Att göra något praktiskt så som att laga mat tillsammans med andra klienterna var enligt respondent (K2) som terapi för henne. Konkreta handlingar

fungerar ofta som arbetsmodell för känslobearbetning, och vardagliga, konkreta handlingar ger även klienten en trygghetskänsla.

Kvinnan (K1) beskriver positiva upplevelser om vardagen på skyddshemmet, då kvinnorna och handledarna ofta satt och diskuterade vardagliga saker. Ifall någon hade behov att få prata privat med handledaren, gick det att ordna. Dessutom upplevde kvinnan skyddshemmet som mycket hemtrevligt där människorna skapade stämningen. Handledarna var enligt henne naturligt närvarande, drack kaffe och diskuterade. Laine (2005:133-135) beskriver socialhandledarens olika yrkesidentiteter på skyddshemmet. Rollen som kumpan menas då socialhandledaren sätter sig in i klientens situation och kan identifiera sig med klienten. Detta ger känslan av hemtrevlighet.

Kvinnan upplevde vardagen som nästan normal och de övriga klienterna och handledarna som en familj. Det kändes även bra att höra andra kvinnor berätta om sina erfarenheter och att hon fick dela med sig sina erfarenheter. Samtal har ofta följder, vilka leder till frigörelse (Rautava & Perttu 2002:94) och att delta i ett större sammanhang skapar, förutom självständighet, även autonomi (Ruuskanen 2002: 83). Kvinnornas svar bevisar att det kommunikativa ofta föds på basen av att socialhandledaren använder sig av sin produktiva kompetens tillsammans med klienter.

Annat praktiskt stöd som uppskattades var hjälp vid skötsel av barn, ifall det hastigt behövde ordnas upp ärenden eller ringa till någon myndighet. Respondenten upplevde det viktigt att hon fick tid i lugn och ro att planera framtiden och att det alltid fanns någon att fråga råd av. Enligt Ojuri (2001:148) är det viktigt att klienten i lugn och ro får planera praktiska saker såsom bostad, barnens situation och framtiden. Stöd för att kunna koncentrera sig på sig själv och bearbeta sitt liv är av stor betydelse. Socialhandledarna hjälpte även kvinnan att kommunicera med sitt barns far genom att förmedla information, eftersom respondenten inte ville träffa mannen in fråga. De överlät dessutom barnet till fadern då han kom och hälsa på barnet.

Grunden för en socialpedagogisk verksamhet baserar sig på människans självbestämmanderätt och subjektivitet och målet är att förbättra livskvaliteten.

Verksamheten utgår alltid från en dialog, d.v.s. växelverkan mellan människor och människans egen vilja att delta i processen (Hämäläinen & Kurki 1997:49-50). I socialhandledarens handlingskompetens ligger ansvaret att verkställa detta och enligt respondenterna har detta även fullföljts.

#### **8.1.4 Empowerment**

Enligt Ojuri (2001: 26-27) och Ensi- ja turvakotien liitto ry. (2006:33) finns inget onödigt besök på skyddshemmet, eftersom alla besök stöder processen mot en förändring. Kvinnan (K1) var klient på skyddshemmet i tre olika repriser och återvände hem två gånger, eftersom hon ville tro på att mannen ändrat sig. Detta kallas för ambivalensstadiet och då överväger personen mellan att återvända till den som utövar våld eller avsluta förhållandet. Klientens egna tankar är i detta skede i konflikt, då den professionella bör stöda och ge förståelse. Under processen bör stödets kontinuitet klargöras, oberoende av vad kvinnan beslutar sig för. Processen är ofta lång och bör framskrida enligt klientens villkor (Rautava & Perttu 2002:94).

Enligt Christer Stensmo (Se Eriksson & Markström 2000:187) innebär en socialpedagogisk handlingslinje en vägledning i social inläring, d.v.s. inläring som uppstår bland två människor. Klienterna ges kunskap, färdigheter och normer som kan bidra till utveckling av sociala resurser och relationer till andra. En av respondenterna upplevde att hon fått en mycket bra egenhandledare, eftersom denne stödde henne i frigörelseprocessen. Kvinnan beskriver att socialhandledaren gav både goda råd, samt var den som på riktigt handledde och stödde i beslut. Handlingskompetensen uttrycktes genom att socialhandledaren hade ett empowerment inriktat närmelsesätt gentemot kvinnan.

Även Alf Ronnby (Se Eriksson & Markström 2000:185-186) beskriver betydelsen av att medvetandegöra situationen och stöda personer, genom att stimulera dem till att förändra sin situation. Utgångspunkten är att professionella kan leva sig in i klientens situation. Professionella bör även kontrollera att allting sker på klientens villkor, såsom de resultat eller den utveckling som eftersträvas. Kvinnan (K1) beskriver hur det stöd

hon fick på skyddshemmet, hjälpte henne att bestämma sig för sista gången.

Handledarna högaktade henne, vilket gav kvinnan ett stort stöd. Hon minns att det mest effektiva sättet var då hon blev ”väckt” till att göra beslutet. Kvinnan beskriver att hon fick chansen att göra sina egna beslut, i stället för att någon skulle ha gjort det för hennes del. Detta innebär att kvinnans autonomi och empowerment högaktades under samtal och handledning.

*”... Beslutet låg alltid i mina händer och handledaren sade att hon stöder och sätter värde på mig oberoende av mitt beslut. Det ansåg jag vara mycket professionellt...”*  
(K1)

Det stöd kvinnan fick genom att hon blev tagen på allvar och genom att hon fick tala ut sina känslor åt någon som förstod henne, hjälpte att få självkänslan tillbaka. Viktigaste under hela processen är att en klient på skyddshemmet känner sig blir tagen på allvar, och att självbestämmanderätten högaktas. (Rautava & Perttu 2002:69, 94) Ingen annan utom klienten själv kan veta, vad som fungerar bäst i hennes fall eller vad hon är kapabel att utföra. Det som behövs är hjälp, stöd och kunskap om valmöjligheter och eventuella risker, för att kunna göra självständiga beslut (Rautava & Perttu 2002:95).

Båda kvinnorna fick stöd och hjälp i att komma vidare med livet och så småningom flytta till ett eget hem. Kvinnorna gavs exempelvis möbler som kommit som donationer. Detta upplevde båda kvinnorna som mycket värdefullt. Den ena kvinnan beskriver tiden på skyddshemmet som en vändpunkt i sitt liv, och utan personalens värdefulla stöd skulle hon inte ha kommit så långt. Empowerment är en process där klientens känsla av egenvärde växer. Det innebär en inre kraft som uppstår av egna insikter och erfarenheter. Växelverkan med andra människor är en betydande faktor i empowerment. Att visa att man bryr om, förmedlar trygghet och är till förfogande, stöder en person till empowerment. (Vilen et al. 2002:24) Utgående ifrån kvinnornas berättelser har socialhandledarna stött kvinnorna genom sin handlingskompetens där alla fyra kompetensområden aktivt använts.

### **8.1.5 Mot ett liv utan våld**

Respondent K1 beskriver att ju längre tid hon hade bott på skyddshemmet, desto mer började hon igen känna sig som en kvinna med egna behov. Kvinnligheten började stiga fram på nytt. Klienten bör ges tid, rum och alternativ och den professionella bör vara sensitiv för det emotionella. Socialhandledaren kan, genom sin expressiva handlingskompetens, möjliggöra en reaktion där känsla av värdering, autonomi och frivillighet uppstår. (Ranne et al. 2005:59-60)

Efter att kvinnan (K1) flyttat bort från skyddshemmet, fick hon fortsatt stöd och ombads att ringa och diskutera, ifall hon funderade över något. Detta gav henne krafter, eftersom hon fick dela sina känslor med någon. Tröskeln att ringa till skyddshemmet var även lägre, eftersom kvinnan redan kände personalen. Enligt Juha Siitonen (Se Vilen et al. 2002: 339) är kraft något som inte direkt kan ges åt någon annan, medan situationer där stämningen är positiv och uppmuntrande främjar hälsa och ger nya krafter.

Kvinnan (K1) ansåg att det är viktigt att satsa på att alla skyddshemsklienter skulle ha en egenhandledare som stödperson under vistelsen på skyddshemmet. Hon upplevde även att den akuta hjälpen är mycket viktigt, men att egenhandledarens långvariga hjälp är den som bär längst. Socialhandledaren bör vara både mänsklig och använda sig av sin personlighet, vara kreativ och flexibel (jmf handlingskompetens av Madsen, B. 2001). En god klientkontakt skapas genom principer som jämlikhet, rättfärd och en humanistisk människosyn. (Rautava & Perttu 2002:137)

Då respondenterna frågades om det fanns något de skulle ha önskat sig mer eller mindre, var båda av den åsikten att de fått tillräckligt med stöd och information. Båda hade endast positiva upplevelse om skyddshemmet. Slutsatsen är med andra ord att socialhandledarna kunnat integrera olika kompetensområden för att skapa en helhet, d.v.s. en socialpedagogisk handlingskompetens, för att stöda klienterna på skyddshemmet. Enligt Laine (2005:185-186) ligger fokus dock inte på användning av enskilda metoder tillsammans med klienten, utan på bemötandet av klienten och genom detta nå en förståelse för den enskilde individens behov. En stor del av tiden på

skyddshemmet går även åt att klienten får vila och samla sina krafter och ge sig själv tid för att bygga upp en bättre framtid.

## **8.2 Diskussion kring övergripande forskningsfrågor och validitet**

I följande granskas validitet, d.v.s. ifall resultaten svarade på det jag sökte svar på och ifall jag undersökt det jag haft som syfte att undersöka. Jag reflekterar även kring samstämmigheter och olikheter kring respondenternas åsikter.

De övergripande forskningsfrågor jag arbetat utgående ifrån har varit: *1. Vad innebär socialpedagogisk handlingskompetens på skyddshem? och 2. Hur upplever kvinnor stödet av en socialhandedare?*

Med den första frågan strävade jag efter att få en uppfattning om vad socialpedagogisk handlingskompetens innebär inom skyddshemskontext och vad det ingår i en socialhandedares yrkesroll. Jag lyfte upp bakomliggande teorier för vad som ingår i socialpedagogiskt arbetssätt och tillämpade sedan dessa i skyddshemskontexten. Jag strävade efter att lyfta fram så konkret som möjligt vilka teorier en socialhandedare utgår ifrån i sitt arbete, genom att kartlägga en socialhandedares handlingskompetens inom arbete på skyddshem. Min utgångspunkt var Bent Madsens teori om socialpedagogisk handlingskompetens samt framlyftande av krisarbete och våld. I teoridelen strävade jag efter att få svar på den första frågan.

Det resultat jag genom litteraturundersökning fick fram gav mig en djuphet och en bredare inblick i vad handlingskompetens på skyddshem innebär. Eftersom detta examensarbete är projekterat, fungerade den första forskningsfrågan även som en rubrik för den teori jag genom detta projekt vill erbjuda anställda på skyddshemmet för att de skall kunna reflektera över hur bred en socialhandedares kompetensområde i själva verket är.

Ett övergripande svar för vad handlingskompetens på skyddshem innebär kunde vara allt det kunnande som i minimum krävs för att svara på de kvalifikationskrav som ställs av skyddshemmet som kontext. Eftersom jag dock valt att granska handlingskompetens från en socialpedagogisk synvinkel har jag varit tvungen att göra tillämpningar på flera teorier och se på verksamheten genom så kallade socialpedagogiska glasögon. Jag anser detta sätt att granska handlingskompetens som krävande, eftersom fokus ha varit starkt socialpedagogiskt. Jag svarar alltså på den första forskningsfråga som följande:

*Socialpedagogisk handlingskompetens på skyddshem* innebär att högakta individens subjektivitet och stöda klienterna till att vara aktiva aktörer som ansvarar över det egna livet. (Ranne et al. 2005: 14-15) De kompetensområden som representerar en socialpedagogiskt inriktad persons handlingskompetens är handen, hjärta, tunga och hjärna, d.v.s. de produktiva, expressiva, kommunikativa, och analytiskt/syntetiska kompetensområden. Dessa bildar tillsammans ett resultat, d.v.s. en teoretisk helhet och en femte kompetens (Madsen 2001: 226). Handen, d.v.s. den produktiva kompetensen representerar praktiska, konkreta handlingar, socialhandledaren bör klara av att lösa. Socialhandledaren bör dock välja rätt metod som leder till ett på förhand föreställt mål (Se Ranne et al. 2005:46, Madsen 2001:228). Den expressiva kompetensen, hjärtat, kräver hög grad av sensitivitet för klienten, då kroppen representerar både kunskap och handling samt uppmuntrande och aktiverande av klienten genom att sända rätta budskap (Se Ranne et al. 2005:46). Den kommunikativa kompetensen, tungan, representerar det språkliga fältet mellan klient och socialhandledare och tyngdpunkten ligger på tillit, jämlikhet samt professionellkunskap (Madsen 2001:230, Ranne et al. 2005:47). Analytisk/syntetiska kompetensen innebär reflektion över verkligheten, skapande nya synvinklar och sättande av dem i en ny dimension. Förutsättningen är tillräcklig kunskap om klientens levnadsvillkor och handlingsmöjligheter (Madsen 2001: 232-234, Ranne et al. 2005:47).

Resultatet av dessa fyra områden samt den professionellas sätt att behärska och använda sig av de olika kompetensområden, bildar den femte kompetensen. Personligheten är även starkt kopplad till socialpedagogisk handlingskompetens. Genom att jag lyft upp olika arbetsmetoder och konkreta exempel inom arbete på skyddshem, samt genom att



jag ständigt kopplat dessa med socialpedagogisk handlingskompetens, har jag kunnat besvara min första forskningsfråga.

Utgående från de svar litteraturgranskningen gett mig samt genom den kvalitativa undersökningen har jag besvarat följande forskningsfråga: *Hur upplever kvinnor stödet av en socialhandedare?* Med denna fråga har jag strävat till att få en uppfattning om hur kvinnor som varit klienter på skyddshem upplevt socialhandedarnas stöd och handledning och hur handledarna bemött kvinnorna under vistelsen på skyddshemmet samt vad klienterna ansett har hjälpt dem.

Respondenterna har upplevt det socialpedagogiska stödet de fått av socialhandedarna som mycket värdefullt. Den produktiva kompetensen har beskrivits som praktiska handlingar kvinnorna utövat tillsammans med handledarna. Den ena av respondenterna poängterade tryggheten i att en handledare följde med henne hem och hämtade kläder, medan den andra respondenten upplevde samhörighet och att få hjälpa till i praktiska saker som givande.

En analytisk/syntetisk kompetens socialhandedarna använde sig av var central utgående från de resultat kvinnornas beskrivningar gav. Stödet handlade enligt den ena respondenten mycket om att hon fick nya synvinklar i vad som är godtagbart, samt känslan om att någon förstod henne genom att reflektera över situationer. Båda respondenterna var av den åsikten att socialhandedarna var sakkunniga. Även den kommunikativa kompetensen socialhandedarna använde sig av synliggjordes. Båda respondenterna beskrev samtalen med handledarna på skyddshemmet som värdefulla. Det som skilde respondenternas åsikter från varandra, var dock att den andra upplevde samtal i den akuta krisen som viktigast och ansåg att hon senare inte ville diskutera om det som hänt henne, medan den andra respondenten hade behov av att diskutera under hela processen. Den expressiva kompetensen synliggjordes även i resultaten. Ena respondenten upplevde det emotionella bemötandet som betydande, medan den andra upplevde närvaron och känslan av att någon bryr sig som ett viktigt stöd.

Förutom det socialpedagogiska stödet, synliggörs stödet i den akuta krisen som betydande för respondenterna. Materialet har starkt kunnat kopplas till Saaris (200) litteratur, som beskriver en persons agerande under olika krisfaser samt bemötandet av klient i kris.

Jag anser mig genom intervjuerna ha fått värdefulla svar och konkreta exempel på hur kvinnorna upplevt det stöd de fått av socialhandledarna på skyddshemmet. De konkreta exempel respondenterna lyft fram bevisar att socialpedagogiska arbetssätt används inom skyddshemskontexten och att före detta klienterna upplevt stödet som mycket betydelsefullt i deras processer.

### **8.2.1 Generaliserbarhet**

Genom intervjuerna har jag fått fram resultat som är specifika för Borgå skyddshem. Detta innebär inte att samma resultat skulle ha framkommit av personer som varit klienter på andra skyddshem. Dessutom kan man heller inte generalisera dessa två respondenternas svar på andra klienters upplevelser, eftersom allas upplevelser är olika. Mitt antagande är dock att socialpedagogisk handlingskompetens synliggörs lika även på andra skyddshem. Mitt antagande baserar sig på att jag inte intervjuat personal på Borgå skyddshem, utan i stället gjort en litteraturundersökning för att få svar på min första forskningsfråga.

Eftersom mitt material inte är så brett, syftar jag inte till att göra en bred generalisering, utan utgår ifrån att var och ens berättelse är värdefull och beskriven så som personen själv upplevt det. Därför kan jag lyfta fram just dessa kvinnors erfarenheter och upplevelser för att granska olikheter och likheter.

### 8.3 Metoddiskussion och granskning av reliabilitet

I detta kapitel diskuterar jag kring val av metod och hur det har fungerat samt granskar reliabilitet.

För denna form av forskning anser jag att den kvalitativa metoden fungerat bra och tjänat sitt syfte. Temaintervju med intervjuguide som hjälp har varit till stor nytta med tanke på dialoger som uppstått, samt möjligheten att komma respondenten närmare, vilket inte varit möjligt genom enkät. Intervjuguiden har även hjälpt mig att inte ställa direkta frågor under intervjun, eftersom frågorna varit öppna.

Eftersom jag undersökt ett känsligt ämne kan man dock spekulera kring, ifall en enkätundersökning ändå varit ett bättre alternativ med tanke på svarsprocenten. Detta igen strider emot det faktum att respondenterna gavs möjligheten att svara per e-post, men inga svar kom. Bakomliggande orsaken för detta fenomen kanske inte direkt var en rädsla över att inte hållas anonym i undersökningen. Istället antar jag att det bristande intresset för att delta berodde på rädslan över att än en gång bli stämplad som skyddshemsklient. Ifall det är så, är det knappast en betydande faktor om svaren kunde ha skickats anonymt eller berättas ansikte mot ansikte. Att välja att inte lyfta fram svåra upplevelser kan kännas som ett tryggare alternativ. Jag är dock glad över att två före detta skyddshemsklienter var villiga att ställa upp, även om den ena medgav att hon fick fundera två gånger, innan hon bestämde sig för att kontakta mig. Jag blev med andra ord inte utan resultat i min undersökning, utan fick en förståelse och en djupare inblick i ämnet.

Viljan att berätta om känsliga upplevelser kan även tänkas var kulturellt betingat. Den ena av respondenterna var inflyttad till Finland och berättade i telefonen att hon vill hjälpa mig genom att ställa upp. Hon upplevde det finska systemet som mycket fint och berättade upprepade gånger hur tacksam hon var för stödet hon fått.

Den andra respondenten igen hade varit klient i tre olika etapper. Hon var även mycket tacksam över stödet hon fått, och poängterade hur hon togs väl emot alla tre gånger. Hon beskrev att hon måste göra sina egna misstag för att sista gången avbryta förhållandet. Utan skyddshemmets personal skulle hon inte ha fått tillräckligt med krafter att göra det. Båda respondenterna hade endast positiva upplevelser och variation skulle förstås motstridiga åsikter ha gett. Här vill jag dock poängtera att även Essi Julin (2005) har i sin avhandling fått resultat av före detta skyddshemsklienter, som visar att upplevelserna om stödet på skyddshemmet varit positivt. Respondenterna har dock alla varit personer som troligtvis redan bearbetat sina svåra upplevelser och kan se tillbaka på tiden som varit. Resultaten kunde ha varit annorlunda ifall jag gått till skyddshemmet för att intervjua klienter. Trots det anser jag att jag kan lita på de svar jag fått i förhållande till det jag genom min undersökning velat få fram, eftersom meningen inte varit att granska brister i verksamheten.

## **8.4 Forsknings och litteraturöversikt**

Den själva skrivprocessen går till en stor del ut på urval av källor och problemet är att bedöma hur man kan lita på källorna. Det jag strävat efter är att söka efter är relevanta och ändamålsenliga böcker och empiriska rapporter, där det studerats och diskuterats företeelser som är lik min undersökning.

Teoridelen baserar sig på litteratur och elektroniska källor, vilka jag kritiskt granskat och anser att informationen på dessa sidor är korrekt och pålitligt. Som databas har jag använt mig av Google Scholar, med mina centrala begrepp som sökord.

Jag har föredragit första eller andrahandskällor och prioriterat den kunskap och det kompetensområde den som skrivit boken har. Detta kallas för bedömning av källans kvalitet. För att uppnå en så bred bild som möjligt, har jag använt flera källor att balansera emellan, för att nå den sort av information jag varit ute efter. (Jacobsen 2007:127-129, 131) Översättning från finska till svenska har jag gjort med noggrannhet och använt mig av databasen för finsk-svenska utbildningsordlistan.

## **8.4 Arbetslivsrelevans**

Genom denna undersökning vill jag belysa hur värdefullt det arbete socialhandledarna, men även övrig personal på skyddshemmet gör dagligen är. Resultaten kan eventuellt bidra till att utveckla arbetet på Borgå skyddshem, ifall nya tankar och idéer fås genom den teori jag lyft upp. Relevans för arbetslivet ger även feedback av före detta skyddshemsklienter, vilket kan uppmuntra och ge ork för handledarna i det vardagliga arbetet.

## **8.5 Förslag på fortsatt forskning**

Vad som kunde vara intressant för fortsatt forskning är att fokusera på upplevelser av stöd under själva processen på skyddshemmet, d.v.s. att se ifall olikheter finns mellan klienter som befinner sig som bäst på skyddshemmet och före detta klienter. Detta skulle vara intressant att veta. Dock kan man spekulera kring etiska aspekter, ifall klienterna i det skedet är för nedtryckta eller i obalans för att delta i undersökning.

Annat förslag på fortsatt forskning kunde vara mäns upplevelser av stöd på skyddshem. Eftersom dessa hör till minoriteten, kunde det vara intressant att få deras synvinkel på saken. Även stödet för barn som är klienter tillsammans med sin förälder, kunde vara värt att undersöka. Att granska skillnaden mellan socialpedagogisk handlingskompetens på skyddshem samt någon annan handlingskompetens så som en sjukskötares som professionell på skyddshem, kunde även vara ett förslag på fortsatt forskning.

## KÄLLOR

Ensi- ja turvakotien liitto Oy. 2006, *Perhe- ja lähisuhdeväkivalta – auttamisen käytäntöjä*, Helsinki: Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35, 156 s. ISBN 951-9227-42-3

Eriksson, Lisbeth & Markström, Ann-Marie. 2000, *Den svårfångade socialpedagogiken*, Lund: Studentlitteratur, 236 s. ISBN 91-44-01288-8

Ewalds, Helena (red.). 2005, *Vem angår våldet? Kommunens handbok om förebyggande av våld i par- och närrelationer*, Helsingfors: Social- och hälsovårdsministeriet, 95 s. ISBN 952-00-1658-9

Helminen, Jari (red.). 2006, *Elämä koettelee, tuki kannattelee – sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa*, Jyväskylä: PS-kustannus, 206 s. ISBN 952-451-156-8

Huhtalo, Pekka, Kuhanen, Jarkko & Pyykkö, Eero. 2003, *Kotona turvassa – katkaise väkivalan kierre*, Helsinki: Suomen mielenterveysseura, 73 s. ISBN 951-9458-96-4

Hämäläinen, Juha & Kurki, Leena. 1997, *Sosiaalipedagogiikka*, Porvoo: WSOY kirjapainoyksikkö, 254 s. ISBN 951-0-21354-3

Hämäläinen, Juha & Nivala, Elina. 2007, *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja – vuosikirja 2007*, 8.vuosikerta. Suomen sosiaalipedagoginen seura ry, 245 s. ISSN 1457-2168

Jacobsen, Dag Ingvar. 2007, *Förståelse, beskrivning oh förklaring – Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård oh socialt arbete*. Studentlitteratur: Narayana Press, 316 s. ISBN 978-91-44-00638-3

Janhonen, Sirpa & Vanhanen-Nuutinen, Liisa (red.). 2005, *Kohti asiantuntijuutta – oppiminen ja ammatillinen kasvu sosiaali- ja terveysalalla*, Vantaa: Dark Oy, 157 s. ISBN 951-0-27206-X

Järvinen, Ritva, Lankinen, Aila, Taajamo, Terhi, Veistilä, Minna & Virolainen, Arja. 2007, *Perheen parhaaksi – perhetyön arkea*, Helsinki: Edita, 217 s. ISBN 978-951-37-4758-9

Keskinen, Suvi. 2005, *Perheammatilliset ja väkivaltatyön ristiriidat – sukupuoli, valta ja kielelliset käytännöt* (Akateeminen väitöskirja), Tampere: Tampere university press, 400 s. ISBN 951-44-6282-3

Laine, Anne, Ruishalme, Outi, Salervo, Pirjo, Siven, Tuula & Välimäki, Päivi. 2009, *Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla*, 8. uppl. Helsinki: Oppimateriaalit Oy, 263 s. ISBN 978-951-0-35025-6

Laine, Terhi. 2005, *Turvakotityön käytännöt – asiantuntijuus ja sukupuolen merkitykset*, Helsinki: Yliopistopaino, 209 s. ISBN 951-570-642-4

Madsen, Bent. 2001, *Socialpedagogik*, Lund: Studentlitteratur, 244 s. ISBN 91-44-01432-5

Metsämuuronen, Jari. 2000, *Maailma muuttuu – miten muuttuu sosiaali- ja terveysala?*, 2 uppl. Helsinki: Oy Edita Ab, 205 s. ISBN 952-91-1815-5

Mönkkönen, Kaarina. 2007, *Vuorovaikutus – dialoginen asiakastyö*, Helsinki: Edita publishing Oy, 198 s. ISBN 978-951-37-4924-8

Nylén, Ulrika. 2005, *Att presentera kvalitativ data – Framställningsstrategier för empiriredovisning*, Malmö: Liber AB, 176 s. ISBN 91-47-07482-5

Nyqvist, Leo. 2001, *Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos*, Helsinki: Ensi ja turvakotien liittoon julkaisu 28, 269 s. ISBN 951-9227-29-6

Ojuri, Auli. 2001, *Hukasta kukkaan – naisen tie väkivallasta selviytymiseen*, Helsinki: Nykypaino Oy, ensi ja turvakotien liiton julkaisu 29, 200 s. ISBN 951-9227-30-X

Ranne, Kaarina, Sankari, Anne, Rouhiainen-Valo, Tuula & Ruusunen, Tuula, toim. 2005, *Sosiaalipedagoginen ammatillisuus – Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi*, Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu: Satakunnan painotuote Oy, 120 s. ISBN 951-633-036-3

Rautava, Marie & Perttu, Sirkka. 2002, *Naisiin kohdistuva pari- ja lähisuhdeväkivalta – käsikirja perus- ja täydennyskoulutukseen*, Helsinki: Stakes/Naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyprojekti, 152 s. ISBN 951-33-1284-4

Ruuskanen, Petri (red.) 2002, *Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi – näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille*, Jyväskylä: PS-kustannus, 224 s. ISBN 952-451-052-9

Saari, Salli. 2000, *Kuin salama kirkaalta taivaalta – kriisit ja niistä selviytyminen*, 2. uppl., Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava, 366 s. ISBN 951-1-16506-2

Sjöberg, Katarina & Wästerfors, David (red.) 2008, *Uppdrag: Forskning – konsten att genomföra kvalitativa studier*, Malmö: Liber AB, 223 s. ISBN 978-91-47-08728-0

Trost, Jan. 1993, *Kvalitativa intervjuer*, Lund: Studentlitteratur, 81 s. ISBN 91-44-39401-2

Vilen, Marika, Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena. 2002, *Vuorovaikutuksellinen tukeminen*, 3. uppl., Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy, 359 s. ISBN 978-951-0-33099-9



Widerberg, Karin. 2002, *Kvalitativ forskning i praktiken*, Lund: Studentlitteratur, 232 s.  
ISBN 91-44-01828-2

### **Elektroniska källor:**

Ensi- ja turvakotienliitto. 2009, *Väkivaltaan puuttuminen ja puuttuminen*. [www],  
[http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/tyomuodot/vaiettu\\_naiseus/artikkelit/](http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/tyomuodot/vaiettu_naiseus/artikkelit/) Hämtad  
15.9.2009

Ojuri, Auli. 2004, *Väkivaltaisesta parisuhteesta irtautuminen on selviytymisen edellytys*.  
Lapin yliopisto. [www],  
<http://www.ulapland.fi/?newsid=4827&deptid=11888&languageid=3&news=1> Hämtad  
11.9.2009

Julin, Essi. 2005, *Alaston tarina - auttaminen parisuhdeväkivallan kohteiden kokemana*.  
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos Jyväskylän yliopisto. 113 s. [www],  
[https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/11542/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-2005170.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/11542/URN_NBN_fi_jyu-2005170.pdf?sequence=1) Hämtad 20.8.2009

## BILAGA 1: Informationsbrev

Lise-Lotte Pekkanen  
Yrkeshögskolan Arcada  
Jan Magnus Janssonsplats 1,  
00550 Helsingfors  
tel. 040 \*\*\* \*\*\*\*\*

### Informationsbrev

Jag, Lise-Lotte Pekkanen, studerande på sociala området till socionom YH vid Arcada, gör mitt examensarbete om ämnet **handlingskompetens på skyddshem, socialpedagogiskt stöd för kvinnor.**

Med detta informationsbrev tillfrågas härmed Borgå stads enhet för social- och hälsovård om deltagande i denna undersökning. I detta informationsbrev presenterar jag ämnet för mitt examensarbete samt vad undersökningen går ut på.

### Undersökningens syfte och innehåll

Ämnet för mitt examensarbete är handlingskompetens på skyddshem och jag undersöker hur skyddshemsklienter, i detta fall kvinnor, upplevt det stöd de fått av socialhandledarna på skyddshemmet. Jag vill i och med denna undersökning få konkreta svar på hur socialhandledare bemöter, stöder och handleder kvinnor som är i kris och utgående från det utveckla verksamheten på skyddshemmet. Dessutom vill jag stärka min egen socialpedagogiska handlingskompetens inom detta område.

Till min undersökning hör temaintervjuer där jag kommer att intervjua kvinnor som varit klienter på skyddshemmet år 2005-2006. De kvinnor som bott längre än två veckor på skyddshemmet kontaktas av förman för Borgå skyddshem, Marjukka Taos, och jag intervjuar gärna så många som vill ställa upp.

Det insamlade materialet kommer att behandlas med respekt och på ett konfidentiellt sätt. Jag bevarar allt material på ett sätt att obehöriga inte kommer åt dem. Jag skriver av materialet efter intervjuerna till en dator som är försedd med lösenord.

Anteckningarna från intervjuerna förstör jag under tillsyn av förman för Borgå skyddshem, Marjukka Taos som även fungerar som min externa handledare för examensarbetet.

Förutom mig kommer min handledande lärare för examensarbetet, Arla Cederberg att ha tillgång till materialet. När examensarbetet är färdigt raderar jag allt insamlat material från datorn. Jag förbinder mig till tystnadsplikt.

Resultatet av undersökningen framförs till Borgå skyddshem.

Undersökningen kommer att presenteras när examensarbetet är färdigt vid Nylands svenska yrkeshögskola Arcada. Undersökningen är forskningsetiskt granskad av etiska rådet vid Arcada.

**Studerandens namn**

Lise-Lotte Pekkanen

**Telefon nr**

040 \*\*\* \*\*\*\*\*

**e-post adress**

pekkanel@arcada.fi

**Handledand lärares namn**

Arla Cederberg

ace@egon.arcada.fi

**Handledare från uppdragsgivarens sida**

Porvoon Turvakoti  
marjukka.taos@porvoo.fi  
Esimies Marjukka Taos  
Auratie 10 A 1-3  
06150 Porvoo

**Ort**

**Datum**

**Studerandens underskrift  
och namnförtydligande**

Lise-Lotte Pekkanen  
Ammattikorkeakoulu Arcada  
Jan Magnus Janssonin aukio 1,  
00550 Helsinki  
Puh. 040 \*\*\* \*\*\*\*\*

## **Tiedotuskirje**

Minä, Lise-Lotte Pekkanen, sosionomi-opiskelija Helsingin ammattikorkeakoulu Arcadasta, teen opinnäytetyöni aiheesta **asiantuntijuus turvakotityössä ja naisten saama sosiaalipedagoginen tuki turvakodissa.**

Tällä tiedotuskirjeellä pyydän Porvoon kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskukselta osallistumaan tutkimukseeni. Tässä kirjeessä esittelen opinnäytetyötäni käsittelevän aiheen ja mihin tutkimus perustuu.

### **Tutkimukseni tarkoitus ja sisältö**

Opinnäytetyöni aiheena on asiantuntijuus turvakotityössä ja teen tutkimusta siitä miten turvakodin asiakkaat, tässä tapauksessa naiset, ovat kokeneet turvakodissa ohjaajilta saadun tuen. Tahdon tämän tutkimuksen kautta saada konkreettisia vastauksia siihen miten sosiaaliohjaaja kohtaa, tukee ja ohjaa naisia kriisissä ja sitä kautta kehittää turvakodin toimintaa. Lisäksi haluan kehittää omaa sosiaalipedagogista asiantuntijuuttani tällä aihealueella.

Tutkimukseeni kuuluu teema-haastattelu, jossa haastattelen turvakodin naisasiakkaita vuosilta 2005–2006. Esimies, Marjukka Taos, joka myös toimii toimeksiantajanani lähettää kirjeet naisille jotka ovat asuneet yli kahden viikon yhtämittaisen ajan turvakodissa. Haastattelen mielelläni kaikkia vapaaehtoisia osallistujia.

Tutkimusaineistoa käsitellään arvokkaasti ja luottamuksellisesti. Säilytän kaiken aineiston siten ettei kukaan muu pääse siihen käsiksi. Kopioin nauhoittamani aineiston tietokoneelleni jonka aineistoihin pääsee vain salasanaa käyttäen. Tuhoan haastattelujen aikana tehtyt muistiinpanoni esimies Marjukka Taoksen läsnä ollessa, joka myös toimii ohjaajanani toimeksiantajan puolesta.

Minun lisäksi myös ohjaavalla opettajallani Arla Cederbergillä on mahdollisuus tarkastella aineistoa. Opinnäytetyöni valmistuttua poistan kaiken keräämäni aineiston tietokoneeni tiedostoista. Sitoudun myös vaitiolovelvolliseksi.

Tutkimuksen tuloksen toimitan Porvoon turvakodin käyttöön.

Tutkimus esitellään opinnäytetyön valmistuttua ammattikorkeakoulu Arcadassa.

Tutkimus on eettisesti tarkistettu Arcadan eettisessä neuvostossa.

**Opiskelijan nimi**

Lise-Lotte Pekkanen

**Puhelin nro**

040 \*\*\* \*\*\*\*

**sähköpostiosoite**

pekkanel@arcada.fi

**Ohjaavan opettajan nimi**

Arla Cederberg

ace@egon.arcada.fi

**Ohjaaja toimeksiantajan puolesta**

Porvoon Turvakoti  
marjukka.taos@porvoo.fi

Esimies Marjukka Taos  
Auratie 10 A 1-3  
06150 Porvoo

**Paikkakunta**

**Aika**

Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys

## **BILAGA 2: Informationsbrev till person som kommer att förmedla kontakten till informanterna**

Porvoon kaupunki  
Sosiaali- ja terveystakeskus  
Turvakoti

Auratie 10 A 1-3  
06150 Porvoo

Hyvä asiakkaamme,

Ohessa sinulle kirje, jossa pyydetään sinua osallistumaan Lise-Lotte Pekkasen opinnäytetyöhön. Porvoon turvakodille osallistumisesi on tärkeä, koska tutkimustulosten kautta voimme tarkastella ja kehittää omaa työtämme. Nämä kirjeet ovat lähetetty Porvoon turvakodin työntekijöiden toimesta, joten Lise-Lotte Pekkanen ei ole saanut osoitettasi/henkilötietojasi.

Ystävällisin terveisin

Marjukka Taos  
Sosiaalityöntekijä/esimies

Borgå stad  
Social- och hälsovård

Skyddshem  
Plogvägen 10 A 1-3  
06150 Borgå

Hej!

I följande finns ett brev, där Du tillbes om att delta i Lise-Lotte Pekkanens examensarbete.

För Borgå skyddshem är ditt deltagande viktigt och betydelsefullt, eftersom vi med hjälp av forskningsresultaten kan granska och utveckla vår verksamhet.

Dessa brev är skickade av skyddshemmets personal och Lise-Lotte Pekkanen har inte fått dina personuppgifter/ din adress.

Med vänlig hälsning  
Marjukka Taos  
Förman/Socialarbetare



### **BILAGA 3: Formulär för informerat samtycke**

Hei!

Opiskelen Helsingin ammattikorkeakoulu Arcadassa sosionomiksi ja suuntaudun opinnoissani kriisityöhön. Olen tekemässä opinnäytetyötä naisten kokemasta tuesta turvakodissa vuosilta 2005–2006. Opinnäytetyöni tarkoitus on kehittää ja kehittyä turvakotityössä.

Pyydän ystävällisesti Sinua osallistumaan haastatteluun jossa kerrot kokemuksistasi turvakotiaikana saadusta tuesta ja ohjauksesta. Osallistumisesi haastatteluun on vapaaehtoista ja ehdottoman luottamuksellista. Olet oikeutettu keskeyttämään haastattelun missä vaiheessa tahansa haastattelun aikana mitään syitä kertomatta. Henkilö- tai muita tietojasi en missään vaiheessa paljasta. Kertomasi asiat käsittelen anonyymisti ja luottamuksellisesti.

Mikäli suostut haastateltavakseni, ilmoita asiasta soittamalla minulle tai lähettämällä sähköpostia 15.9.09 mennessä. Haastattelut suoritetaan sovittuna ajankohtana Turvakodin tiloissa.

Kiitos etukäteen.

Ystävällisin terveisin

Opiskelija Lise-Lotte Pekkanen

Puh.040 \*\*\* \*\*\*\*

Sähköposti: pekkanel@arcada.fi

Hej!

Jag studerar vid yrkeshögskolan Arcada inom det sociala området till socionom YH och kommer att fördjupa mig inom krisarbete. Jag gör mitt examensarbete om kvinnors upplevelser av stödet på skyddshemmet åren 2005-2006. Syftet med mitt examensarbete är att utveckla verksamheten på skyddshemmet men även mig själv inom detta område.

Jag ber vänligen Dig att delta i en intervju där Du får berätta om hur din upplevelse av stödet, hur Du blivit bemött samt den handledning Du fått på skyddshemmet.

Ditt deltagande i undersökningen är frivilligt och Du kan i vilket skede som helst under intervjun avbryta ditt deltagande utan närmare motivering. Du, som deltar i undersökningen, förblir anonym och inga namn anges i undersökningen. Resultatet av undersökningen framförs till Borgå skyddshem.

Ifall du är villig att ställa upp för en intervju, kontakta mig genom att ringa eller per e-post senast den 15.9.09. Intervjuerna görs i utrymmen nära skyddshemmet.

Tack på förhand

MVH

Studerande Lise-Lotte Pekkanen

Tel.040 \*\*\* \*\*\*\*

E-post: pekkanel@arcada.fi

## **BILAGA 4: Temaintervjuguide**

### **INTERVJUGUIDE – TEMAN SOM SKALL BEHANDLAS**

#### **1. REFLEKTIONER ÖVER TIDEN PÅ SKYDDSCHEMMET**

Intrycket av skyddshemmet

Antalet kvinnliga klienter på skyddshemmet samtidigt som du var där

Längden av vistelsen på skyddshemmet

#### **2. UPPLEVELSEN AV STÖDET PÅ SKYDDSCHEMMET**

Upplevelsen av bemötandet vid ankomsten till skyddshemmet

Trygghetskänsla på skyddshemmet

Hjälpen och stödet under de första dagarna

Upplevelsen av stödet under den fortsatta tiden på skyddshemmet

Upplevelsen av stöd i praktiska saker

Önskan om mer/mindre av något gällande skyddshemsvistelsen

#### **3. UPPLEVELSEN AV SOCIALHANDLEDARNA**

Upplevelsen av samtalen tillsammans med handledarna – upplevelsen av att ha blivit tagen på allvar

Om stödets anpassning efter behov

Träffar med egenhandledare tillräckligt ofta

Skilnader i samtalen beroende på om samtalet förs med egenhandledare eller någon annan handledare

Upplevelsen av handledarnas närvaro

Upplevelsen av att ha fått rådgivning av handledarna

#### **4. TIDEN EFTER SKYDDSCHEMMET**

16. Skyddshemsvistelsens inverkan på framtiden

17. Information om fortsatt stöd

## **HAASTATTELUPOHJA - KÄSITELTÄVÄT TEEMAT**

### **1. REFLEKTOINTI TURVAKODISSA VIETETYSTÄ AJASTA**

- 2 Ensivaikutus turvakodista
- 3 Muiden samanaikaisesti olevien naisasiakkaiden määrä turvakodissa
- 4 Ajanjakson pituus turvakodissa

### **2. KOETTU TUKI TURVAKODISSA**

- 5 Kohtaaminen saapumishetkellä
- 6 Turvakodissa koettu turva
- 7 Apu/tuki ensimmäisten päivien aikana
- 8 Kokemus jatkuneena aikana saadusta tuesta
- 9 Kokemus käytännön tuesta
- 10 Jotakin mitä olisit toivonut enemmän/vähemmän

### **3. KOKEMUKSET SOSIAALIOHJAAJISTA**

- 11 Kokemus ohjaajien kanssa käydyistä keskusteluista – koitko tullesi kuulluksi
- 12 Ohjaajilta saatu tuki suhteessa tarpeisiin
- 13 Tapaamiset omaohjaajan kanssa tarpeeksi usein
- 14 Keskustelujen eroavaisuudet mikäli kyseessä oli omaohjaaja tai muu ohjaaja
- 15 Kokemus ohjaajien läsnäolosta
- 16 Kokemus ohjaajien antamista neuvoista

### **4. AIKA TURVAKOTIJAKSON JÄLKEEN**

- 17 Turvakodissa vietetyn ajan vaikutus nykyaikaan
- 18 Tiedotus jatkotuesta

## **BILAGA 5: Formulär för informerat samtycke**

Hei!

Opiskelen Helsingin ammattikorkeakoulu Arcadassa sosionomiksi ja suuntaudun opinnoissani kriisityöhön. Olen tekemässä opinnäytetyötä naisten kokemasta tuesta turvakodissa vuodesta 2005 alkaen. Opinnäytetyöni tarkoitus on kehittää ja kehittyä turvakotityössä.

Pyydän ystävällisesti Sinua osallistumaan kirjoittamalla kokemuksistasi turvakotiaikana saadusta tuesta ja ohjauksesta. Kirjoituksen muoto on täysin vapaa, mutta toivon että huomioisit erityisesti seuraavat asiat;

- 1 Muiden samanaikaisesti olevien naisasiakkaiden määrä turvakodissa**
- 2 Ajanjakson pituus turvakodissa**
- 3 Kokemuksesi turvakotiin saapumisesta: millainen oli sinun ensivaikutelmasi, koitko turvallisuudentunteen, miten koit vastaanoton?**
- 4 Apu/tuki ja kuulluksi tuleminen ensimmäisten päivien aikana: olivatko ohjaajat mielestäsi riittävästi käytettävissä, millaista tukea arvostit akuutissa kriisissäsi?**
- 5 Kokemus ohjaajien kanssa käydyistä keskusteluista: koitko tulleeesi kuulluksi, keskustelitteko väkivallasta ja sen seurauksista, luotitko ohjaajiin?**
- 6 Kokemus käytännön asioissa saadusta tuesta: missä käytännön asioissa sait tukea, teittekö asioita yhdessä ohjaajan kanssa, missä asioissa sinua**

**neuvottiin?**

- 7 Ohjaajilta saatu tuki suhteessa tarpeisiin: oliko jotakin mitä olisit toivonut enemmän/vähemmän?**
- 8 Tapaamiset omaohjaajan kanssa: erosivatko keskustelut, mikäli kyseessä oli muu ohjaaja tai omaohjaaja, tapasitko omaohjaajaa tarpeeksi usein?**
- 9 Tiedotus jatkotuesta: ehdotettiinko sinulle jatkotukea esim. vertaistukea tai ryhmiä?**

Kirjoituksesi käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, ja se tulee ainoastaan tutkimuskäyttöön.

Osallistumisesi on vapaaehtoista ja kertomasi asiat käsittelen anonymisti.

Voit lähettää kirjoituksesi minulle sähköpostitse osoitteeseen **pekkanel@arcada.fi** 2.10.09 mennessä.

Kiitos etukäteen.

Ystävällisin syys-terveisin:

Opiskelija Lise-Lotte Pekkanen

Puh.040 \*\*\* \*\*\*\*

Sähköposti: pekkanel@arcada.fi

Hej!

Jag studerar vid yrkeshögskolan Arcada inom det sociala området till socionom YH och kommer att fördjupa mig inom krisarbete. Jag gör mitt examensarbete om kvinnors upplevelser av stödet på skyddshemmet från och med året 2005. Syftet med mitt examensarbete är att utveckla verksamheten på skyddshemmet men även mig själv inom detta område.

Jag ber vänligen Dig att delta genom att berätta om dina upplevelser av stödet, hur Du blivit bemött samt den handledning Du fått på skyddshemmet. Du kan skriva i vilket format som helst, men jag hoppas att du speciellt tar i beaktande följande saker;

- 1 Antalet kvinnliga klienter på skyddshemmet samtidigt som du var där**
- 2 Längden av vistelsen på skyddshemmet**
- 3 Upplevelsen av ankomsten till skyddshemmet: hurdant var ditt första intryck, kände du trygghet, hur upplevde du bemötandet?**
- 4 Hjälpen och stödet under de första dagarna: anser du att handledarna var tillräckligt till förfogande, hurdant stöd uppskattade du under den akuta krisen?**
- 5 Upplevelsen av samtalen tillsammans med handledarna: upplever du dig ha blivit tagen på allvar, diskuterade ni om våld och dess följder, litade du på handledarna?**
- 6 Upplevelsen av stöd i praktiska saker: i vilka praktiska saker fick du stöd, gjorde ni saker tillsammans med handledaren, i vilka ärenden fick du rådgivning?**

- 7 Om stödets anpassning efter behov: var det något du skulle ha önskat mer/mindre?**
- 8 Träffar med egenhandledare: skilde sig samtalen beroende på om det var tillsammans med egenhandledare eller någon annan handledare, träffade du din egenhandledare tillräckligt ofta?**
- 9 Information om fortsatt stöd: blev du föreslagen fortsatt stöd t.ex. kamratgrupper eller terapigrupper?**

Ditt deltagande i undersökningen är frivilligt och används endast för undersökningen. Du, som deltar i undersökningen, förblir anonym.

Ifall du är villig att ställa upp, skriv och skicka dina erfarenheter till mig per e-post **pekkanel@arcada.fi** senast den 2.10.09.

Tack på förhand

MVH

Studerande Lise-Lotte Pekkanen

Tel.040 \*\*\* \*\*\*\*\*

E-post: pekkanel@arcada.fi